



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
CORPORACIÓN INDUSTRIAL FRAMI E.I.R.L. LIMA - 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ESTRADA VILA, MAX CRHISTIAN

ASESOR:

Dr. ARCE ALVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don MAX CRHISTIAN ESTRADA VILA cuyo título es: "LA MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CORPORACIÓN INDUSTRIAL FRAMI E.I.R.L. LIMA - 2018" Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *19*.....(número). *Diecinueve*..... (letras).

Lugar y fecha *02 de Julio del 2018*.....

.....
Dr. Dávila Arenaza Víctor
PRESIDENTE

.....
Dr. Costilla Castillo Pedro
SECRETARIO

.....
Dr. Arce Alvarez Edwin
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, aquel cómplice que ilumina cada una de mis aventuras, aciertos y errores, A mi padre por contagiarme su fortaleza y sus ganas de ser mejor cada día, y para Delia mi amor reflejado en mi Madre.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a la empresa Corporación FRAMI que contribuyo a proporcionarme la data necesaria para materializar el presente informe.


DECLARACIÓN DE AUTENTECIDAD

Yo Estrada Vila Max Crhistian con DNI 48084435, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresarial, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 02 Julio del 2018.



Estrada Vila Max Crhistian

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “LA MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CORPORACIÓN INDUSTRIAL FRAMI E.I.R.L. LIMA - 2018”, la cual someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Estrada Vila Max Crhistian

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTECIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRAFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	xi
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.4. Formulación del Problema	10
1.5. Justificación del estudio	10
1.6. Hipótesis	11
1.7. Objetivos	12
II. METODOLOGÍA	12
2.1. Enfoque, Diseño, Tipo y Nivel de Investigacion	12
2.2. Variables, Operacionalización	13
2.3. Muestra y Poblacion	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Método de Análisis de datos	27
2.6 Aspectos Éticos	27
III. RESULTADOS	28
3.1. Análisis Descriptivo	28
3.2. Análisis Inferencial	34
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIÓN	43
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización, Variables	23
Tabla 2	Validación de Expertos	25
Tabla 3	Coefficiente de Confiabilidad	26
Tabla 4	Resumen del procesamiento de casos	26
Tabla 5	Estadístico de fiabilidad	26
Tabla 6	Dimensión 1 - diagrama de Ishikawa	28
Tabla 7	Dimensión 2 - Ciclo PHVA	29
Tabla 8	Dimensión 3 - modelo EFQM	30
Tabla 9	Dimensión 4 - Seguridad	31
Tabla 10	Dimensión 5 - Capacidad de respuesta	32
Tabla 11	Dimensión 6 - Elementos tangibles	33
Tabla 12	Estadístico de Normalidad	34
Tabla 13	Niveles de Correlación	35
Tabla 14	Prueba de Correlación, Mejora continua y Calidad del servicio	36
Tabla 15	Correlación del diagrama de Ishikawa y calidad del servicio	37
Tabla 16	Correlación del ciclo PHVA y la calidad del servicio	38
Tabla 17	Correlación del modelo EFQM y la calidad del servicio	39

ÍNDICE DE GRAFICOS

Figura 1.	Resultados – Dimensión Diagrama de Ishikawa	28
Figura 2.	Resultados – Dimensión Ciclo PHVA	29
Figura 3.	Resultados – Dimensión Modelo EFQM	30
Figura 4.	Resultados – Dimensión Seguridad	31
Figura 5.	Resultados – Dimensión Capacidad de Respuesta	32
Figura 6.	Resultados – Dimensión Elementos Tangibles	33

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Mejora Continua y Calidad del Servicio en la Corporación Industrial FRAMI Lima - 2018. Se tuvo una población y muestra de 36 clientes (empresas), los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta a través del cuestionario tipo Likert conformado por 30 preguntas, los datos fueron procesados y analizados por medio del programa estadístico SPSS 24, la investigación fue de tipo aplicada, con un nivel descriptivo – correlacional y un diseño no experimental – de corte transversal, para el análisis se emplearon las estadísticas descriptiva e inferencial, se obtuvo como resultado que existe correlación positiva muy fuerte ($R = 0.906$). Llegando a la conclusión que la variable Mejora Continua se relaciona con la variable Calidad del Servicio.

Palabras clave: Mejora Continua, Calidad de Servicio, Modelo EFQM, Ciclo PHVA

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between Continuous Improvement and Quality of Service in the Industrial Corporation FRAMI Lima - 2018. There was a population and sample of 36 clients (companies), the data was collected through the technique of the survey through the Likert-type questionnaire consisting of 30 questions, the data were processed and analyzed through the statistical program SPSS 24, the research was of applied type, with a descriptive level - correlational and a non-experimental design - cross-section, for the analysis were used the descriptive and inferential statistics were obtained as a result that there is a very strong positive correlation ($R = 0.906$). Arriving at the conclusion that the variable Continuous Improvement is related to the variable Service Quality.

Key words: Continuous Improvement, Quality of Service, EFQM Model, PHVA Cycle

I. INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Mejora Continua y la calidad del Servicio en la Corporación FRAMI”, Permite conocer como es empleada la variable Mejora Continua, establecida como una filosofía empleada en todas las organizaciones para poder optimizar y aumentar la calidad del servicio buscando cumplir con las expectativas del cliente, basado en herramientas de mejoras como el Diagrama de Ishikawa, el Ciclo PHVA y el Modelo de Excelencia EFQM.

La mejora Continua permite medir la Calidad del Servicio, y las expectativas del cliente sobre el servicio, esto mediante factores claves como la seguridad, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles.

Capítulo I, muestra la introducción, la realidad problemática, los antecedentes nacionales e internacionales, las definiciones de las variables de la investigación, el planteamiento del problema general y específico, los objetivos generales y específicos, las hipótesis generales y específicas, y las respectivas justificaciones.

Capítulo II, se detalla la muestra, el método, el tipo, nivel y diseño que se utilizó en el trabajo, así también el cuadro de operacionalización, por otro lado la población empleada y la muestra, por ultimo las técnicas utilizadas para la recaudación de datos, los métodos de análisis y los aspectos éticos.

Capítulo III, muestra e interpreta los datos utilizando la prueba de normalidad, la contratación de las Hipótesis, y las interpretaciones de los resultados mediante gráficas.

Capítulo IV, se contrasta las aseveraciones planteadas, mediante la discusión por objetivos, hipótesis, teoría, método y conclusiones.

Capítulo V se plantea las conclusiones para dar respuesta a las incógnitas estipuladas en la investigación.

Capítulo VI, muestra las recomendaciones que sirven como posible solución para el problema que aqueja la empresa de estudio, se detalla las referencias de los libros y trabajos empleados y los anexos como el cuestionario, la matriz de consistencia etc.

1.1. Realidad Problemática

El mercado Global hoy en día es más interactivo y competitivo, por ende las organizaciones quieren la perfección en sus procesos, puesto que desean un buen producto o servicio final, con lo cual los usuarios puedan satisfacer sus necesidades con servicios o productos con características ideales, por lo tanto las organizaciones priorizan mejorar para otorgar un beneficio integral, por medio de la ejecución de un método de mejora continua con prioridad en ofrecer un servicio de calidad, apoyado en criterios generalizados para alcanzar la calidad, esto permitirá a las organizaciones excelentes resultados en sus actividades empresariales.

En el ámbito nacional la situación problemática aqueja a diversas organizaciones, por que brindan servicios deficientes y no cumplen con las expectativas del mercado forzando a sus usuarios a elegir por la competencia, esto se apreciaba en la empresa Eulen ,porque en sus comienzos no practicaba políticas de mejoras en sus procesos y no podía aumentar sus servicios a otros sectores empresariales, hoy en día apoyado en un plan de mejora implantado en todas sus áreas y procesos con una gestión de calidad, ha ampliado sus servicios a más de cinco sectores empresariales.

Así mismo, en sus publicaciones anuales el “INEI” declaro en sus publicaciones la gran importancia y desarrollo del sector servicios, resaltando como uno de los tres servicios más importantes y prestigiosos, por ende tiene mayor influencia en el producto bruto interno del Perú, con una proyección de crecimiento del 4.9% en el 2018, Por otro lado Gestión revelo que el sector servicios incremento sus ingresos en 57% desde el 2012.

Es la problemática que hoy en día atraviesa la corporación industrial FRAMI, la escasa implementación de herramientas como :diagrama de Ishikawa, ciclo PHVA y el modelo de excelencia EFQM, que garanticen la Mejora Continua de manera constante, Así también el poco conocimiento de saber cómo evaluar la apreciación de sus clientes, y la calidad de sus servicios , esto mediante factores claves como la Seguridad, la Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles, todo ello por sus pocos años en el mercado donde se desarrolla, sin implementar procesos de calidad.

1.2.Trabajos Previos

1.2.1. Internacionales

Llumiquinga (2014) “Mejoramiento Continuo de la Calidad de Atención en el Servicio de Imagenología del hospital del día IESS Sangolquí 2013-2014” en la Universidad Central de Ecuador, Estableció el objetivo general de implementar un plan de gestión por procesos en el servicio que brinda la institución, Así también ver los resultados de las mejoras implementadas para el servicio que se otorga a los pacientes, esto fue utilizado como una estrategia para incrementar el número de pacientes, la autora empleó la investigación descriptiva, de corte transversal por que utilizó información tomada en un solo momento. Concluyó que se tiene que dar mayor prioridad a los procesos y que el plan de mejora continua diseñado es el adecuado, con lo cual se brindara una mejor atención al usuario, ya que las mejoras van de la mano con la calidad que se brinda a los clientes.

Domínguez (2004) “Diseño de un modelo Administrativo de Mejoramiento de la Calidad en el Servicio posventa prestado por empresas del Sector de Telecomunicaciones” en la Universidad Javeriana de Colombia, estableció el objetivo general de plantear un modelo administrativo para la obtención de mejoras anheladas en el servicio, buscando asegurar los procesos de quejas y reclamos, la autora empleó la investigación cuantitativa, Concluyó en que se pudo reconocer y privilegiar las necesidades de los clientes mediante las evaluaciones realizadas, y le permitió detectar las razones por las cuales se cancelan los servicios.

Lascurain (2012) “Diagnostico y Propuesta de Mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida” en la Universidad Iberoamericana de México, estableció el objetivo general de reconocer los orígenes más resaltantes que intervienen en la calidad del servicio en la empresa, buscando ser la primera opción de compra, empleó la investigación descriptiva con enfoque cualitativo y diseño no experimental, enfocado en la recaudación de datos en un solo periodo, Concluyó en que la propuesta de mejora de calidad le sirvió para reconocer los aspectos más resaltantes e identifico que las mejoras de calidad van de la mano con las características del servicio que ofrece la empresa.

Villalba (2012) “Plan de mejora continua del sistema de calidad existente en el área de Servicio Automotriz de Casa Baca S.A” en la Universidad Particular de Loja, planteó el objetivo general de establecer un definitivo plan de mejora continua para incrementar la calidad del área de Servicios buscando disminuir los reclamos de los clientes, Empleó la investigación de tipo descriptiva y cuantitativa, el diseño fue no experimental, Concluyó en que el plan de mejora elegido es el adecuado para la empresa, porque le permitió mejorar el servicio hacia sus clientes y minimizar los inconvenientes que afectaban al área de servicio automotriz.

1.2.2. Trabajos Nacionales

Ocola (2015) “La Mejora Continua y su Relación con la Calidad del Servicio en la plataforma de Atención al Usuario del Hospital del Niño en el Distrito de Breña” Planteó el objetivo general de determinar la relación entre mejora continua y calidad del servicio en el área de atención al cliente, buscando disminuir las quejas y brindarle una mejor atención a los clientes, El método utilizado fue deductivo, la investigación fue descriptiva y uso el diseño no experimental transversal, Finiquitó que tiene relación positiva la mejora continua y calidad del servicio y que realizando una estrategia de mejora se conseguirá corregir los errores en los procesos.

Castillo (2016) “Programa de Mejora Continua en la Calidad del Servicio de la Empresa Claro en un distribuidor autorizado - 2016” Presentó el objetivo general de implantar una estrategia de mejora continua para identificar la influencia en el área de servicio del distribuidor autorizado, El método utilizado fue deductivo con el tipo descriptiva, el diseño fue pre experimental, Concluyó que el programa de mejora continua le sirvió para mejorar la calidad y otorgar un mejor servicio a los usuarios, siendo reconocidos como los distribuidores líderes del mercado.

Mego (2011) “Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para la Mejora de la calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque 2011” Planteó el objetivo general de proponer una técnica de gestión de calidad buscando optimizar el servicio, el método utilizado fue deductivo, el tipo de investigación aplicado, el diseño descriptivo y sistemático ya que utilizo el método de análisis, Concluyó en que se puede mejorar el servicio que brinda la municipalidad de Chiclayo a sus pobladores mediante un enfoque en la calidad y que las mejoras que se implementaran en un 90% tienen relación con la calidad en la atención.

Bañon y Deza (2013) “Propuesta de Mejora en la calidad del Servicio, para el ejercicio del contador público, Caso: Profesionales Independientes de la Ciudad Del Cusco, Año 2013” en la Universidad San Antonio del Cusco, Los autores plantearon como objetivo general establecer un proyecto de mejora fundado en una gestión de la calidad que se relacione con la práctica profesional del contador público autónomo, infieren en establecer la concordancia de las mejoras con calidad del servicio que ofrecen los contadores públicos, proponen también un instrumento de evaluación confiable para medir la percepción del cliente, El método utilizado fue deductivo, de tipo aplicada y un nivel correlacional, Concluyeron que los planes de mejoras guardan relación con la calidad del servicio que brindan los contadores públicos y que la apreciación de los clientes con respecto al servicio que brindan es óptima.

1.2.3. Antecedentes de Libros

Gonzales, Domingo y Sebastián (2013) *Técnicas de Mejora de la Calidad*. Madrid: UNED.

Los autores propusieron que la Mejora continua es una necesidad en toda empresa, la cual debe ser empleada de acuerdo a la situación por la que atraviesan mediante la participación de todos los empleados y la adopción de métodos de trabajo más eficientes, Además señalan que existen un grupo de técnicas asociadas a la mejora, de aplicación en múltiples actividades empresariales garantizando el logro de los objetivos.

Sánchez (2010) *Gestión de la Calidad, Mejora Continua y Sistemas de Gestión*. Madrid: Ediciones Pirámide.

El autor propuso que cuando se refiere a calidad no basta con ser el mejor, por lo contrario se tiene que buscar la máxima excelencia en el día a día, servicios o productos que antes cumplían con todas las expectativas, hoy en día no cumplen sus objetivos, y organizaciones que fueron las primeras en el mercado, en la actualidad van por debajo de sus competidores.

El camino que se debe seguir para ser los líderes del mercado es tener productos o servicios de calidad y a un precio competitivo, esto se consigue implementando un sistema de calidad que se enfoque en realizar mejoras para tener procesos de calidad.

Bonilla et al. (2011) *Mejora Continua de los procesos, Herramientas y técnicas*. Perú: Universidad de Lima.

Los autores proponen que para poseer un servicio de calidad, se necesita tener a la mejora continua como una estrategia de gestión, la cual consta de realizar mecanismos y métodos para elevar el rendimiento de los procesos y como resultado obtener la calidad anhelada, incrementando el porcentaje de complacencia de los clientes y posicionándose por arriba del mercado.

Vargas y Aldana (2007) *Calidad y Servicio, conceptos y herramientas*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Los autores definen a la calidad y el servicio como herramientas que intervienen de forma directa en el beneficio y logro de las perspectivas de los usuarios, esto se consigue mediante el apoyo de todos los colaboradores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable: Mejora Continua

Sánchez y Enríquez (2008) lo definen así:

Es el trabajo general de la organización, siendo el principal propósito de esta estrategia aumentar la calidad de cada sector de la empresa para posteriormente brindar a sus usuarios un servicio único y superior a los que se encuentran en el mercado en el que operan, implementando evaluaciones y análisis de situación existentes y futuras, buscando mejorar los índices dentro de la organización como el de productividad, ventas etc. (p.54).

Guerra - López (2007) lo define así:

Todo lo que se tiene que mejorar o corregir en una empresa tiene responsabilidad individual, la cual va de la mano de la autoridad presente, solo así mediante un trabajo en conjunto se podrá dar inicio a las modificaciones necesarias de acuerdo al problema establecido, aquello es reconocido como un seguimiento continuo para el logro de la visión de una empresa (p.191).

Imai (1998), sostiene que:

Es una estrategia japonesa tomada también como una filosofía la cual tiene que llegar a cada espacio que tenga actividad dentro de una empresa, con ello se logra el mejoramiento de manera constante tomando en cuenta herramientas las cuales te proporcionan la calidad esperada, es tomada como la única clave para conseguir el éxito (p.19).

Gutiérrez (2014) define la mejora continua así:

Es el trabajo total de una organización de manera permanente, con esta estrategia implantada en los procesos que tenga una organización se incrementa la posibilidad de lograr mejores y óptimos resultados, todo ello siempre será consecuencia de una administración sistemática y proyectada, facilitando la identificación de posibles causas o restricciones de calidad (p.64).

Ciclo PHVA

Deming consideró que la calidad se consigue mediante un ciclo repetitivo de mejora, Para lograrlo es necesario la participación del personal para que pueda aportar mejoras y la obtención de la calidad, para ello se le asigna a cada colaborador una función específica la cual debe ser complementada con las indicaciones o sugerencias de las autoridades pertinentes, todo ello como punto de inicio la planificación donde se plasma los métodos o acciones a seguir de acuerdo a las metas establecidas, esto dependerá de las proyecciones que tenga la organizaciones teniendo en cuenta sus fortalezas y oportunidades que le permitirán lograr todo lo establecido en su planeamiento.

Munera y Pérez (2007) sostuvieron:

Es un ciclo permanente que se puede elaborar y proyectar en cada área de la organización, está basado en la planificación pues se considera como punto inicial para la elaboración de cualquier mejora, apoyada en las verificaciones y las correspondientes acciones para que se pueda lograr un resultado por encima de lo esperado (p.50).

Fernández (2010) lo define así:

Este ciclo se reinicia continuamente, La mejora conseguida resulta ser un resultado el cual será refutado y objetado cuando se proyecten nuevos planes en busca de mayores logros para la empresa, de esta forma a este ciclo de mejora se le juzga como una herramienta que ayuda a implantar nuevos patrones solo para refutar y remplazar a los establecidos anteriormente, por ello se le asigna el nombre del ciclo repetitivo ya que es la estrategia para buscar siempre la máxima calidad de manera permanente y no tener servicios obsoletos en el tiempo o dejar de ser una empresa competitiva (p.44).

Los Autores concordaron en que el Ciclo PHVA sirve como herramienta principal para la obtención de la calidad, el cual no debe ser dejado u olvidado en el tiempo por haber tenido buenos resultados, al contrario tiene que ser usado de forma permanente garantizando el éxito a lo largo del tiempo para la empresa.

Deming (1989) Sostiene que:

El ciclo PHVA sirve tanto en una micro empresa como en una gran compañía, buscando resolver todos los problemas que aqueja una organización, la organización que adopte este ciclo tiene el propósito de perdurar en el mercado donde realiza sus actividades, buscando nuevos socios o posibles inversores para un mayor crecimiento de la organización [...] (p, 21).

El autor sostuvo que no depende del tamaño de la empresa para poner en marcha dicho ciclo, ni de la cantidad de trabajadores, Por el contrario depende de las autoridades pertinentes y de los trabajadores ya que gracias a ellos se lograra el éxito anhelado, sin excepción de jerarquías, un trabajo en conjunto en busca de sus objetivos planteados, esto hará que se ponga énfasis en el plan de mejora buscando brindar un mejor servicio, Teniendo como objetivo cumplir con las expectativas de los usuarios y tener un escenario positivo en el mercado.

Variable: Calidad del Servicio

Vargas y Aldana (2007) sostuvieron que:

El concepto calidad de servicio refiere al grado de satisfacción que brinda un servicio a los clientes, siendo el único propósito otorgar un servicio expedito para cumplir con lo que requiere el usuario, este adquiere deseos diferentes conforme pasa el tiempo, es responsabilidad de la organización identificar dichos cambios y buscar la mejor estrategia para llegar de la mejor forma al cliente (p.182).

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) sostuvieron:

El cliente tiene su propia perspectiva y calificación acerca del servicio que recibe, es aquella apreciación de la satisfacción que logra el servicio la cual denota el grado de calidad, para observar las diferencias entre lo anhelado y lo obtenido es necesario poner énfasis en la seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, etc. [...] (p.202).

Miranda, Chamorro y Rubio (2007), “Se llama Calidad de servicio a una variedad de atributos del servicio que puede logras cumplir y sobrepasar las expectativas de los usuarios” (p. 23).

Arroyo (2002),” lo Plantea como el cumplimiento de los deseos de los usuarios, otorgándole un valor extra por encima de lo que la competencia le puede brindar, todo ello basado en el usuario y no en estrategias ofensivas hacia los competidores” (p. 56).

Modelo SERVQUAL (Service Quality)

Vargas y Aldana (2007) sostuvieron que:

Berry, Zeithaml y Parasuraman se enfocaron en este modelo, definiendo calidad del servicio como el juicio final del usuario, para identificar brechas en este servicio otorgado es necesario evaluar y analizar los factores o patrones que perjudican que dicho servicio satisfaga las expectativas de un cliente, existen muchos factores pero entre los más resaltantes están la seguridad, ya que busca saber cómo se sintió el cliente, la capacidad de respuesta, por que busca saber qué opina el cliente de la atención recibida y los elementos tangibles por que busca saber si el cliente está satisfecho con los materiales usados en el servicio recibido (p, 202).

Los autores sostuvieron que el juicio o calificativo final acerca de la excelencia o calidad de un servicio es responsabilidad o competencia del cliente, ya que este es la parte autorizada de opinar de manera positiva o negativa del servicio adquirido, para posteriormente tomar la decisión de volver a comprar el producto u optar por otro que satisfaga de mejor manera sus necesidades, la empresa debe tomar en cuenta los factores mencionados y poner en marcha mejoras que den como resultado un mejor servicio el cual sea percibido de mejor manera por los clientes, solo así podrá ser competitivo en el mercado,

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo se relaciona La mejora continua y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona el diagrama de Ishikawa y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018?

¿Cómo se relaciona el Ciclo PHVA y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018?

¿Cómo se relaciona el Modelo de excelencia EFQM y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018?

1.5. Justificación del estudio

Teórico

La presente investigación es relevante para comprender la similitud entre las variables de estudio, por medio de la aplicación de teorías afines a la investigación y de los conocimientos fundamentales, consideradas herramientas importantes en las áreas de una empresa, con la cual se puede conseguir el éxito anhelado, responder dudas en referencia al problema establecido que afrontan muchas empresas hoy en día, con todo ello se lograra saber la situación real de la empresa en estudio.

Metodológico

La investigación se realiza mediante el tipo aplicada, el nivel es descriptivo - Correlacional, porque se realiza una descripción detallada de las dimensiones, indicadores y variables, Se realizó mediante el diseño no experimental pues las variables no fueron manipuladas para cumplir con los objetivos planteados, el instrumento de medición se analizó por medio del software estadístico SPSS 24.

Implicaciones Prácticas

Esta investigación posee justificación práctica ya que su elaboración pretende brindar estrategias y herramientas para resolver los problemas identificados en la empresa de estudio, brindándole soluciones de mejoramiento continuo para la obtención de un servicio de calidad que pueda ser brindado, cumpliendo así con los deseos y expectativas de los clientes del mercado donde realiza sus actividades la Corporación FRAMI.

Relevancia Social:

La presente Investigación posee relevancia social ya que se demostró la importancia de las dos variables de estudio, como antecedente para futuras investigaciones de entidades del estado, público usuario y otras organizaciones que se identifiquen con el problema planteado.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

La mejora continua se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

El diagrama de Ishikawa se relaciona con la calidad del servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

El ciclo PHVA se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

El modelo de excelencia EFQM se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Determinar la relación entre La mejora continua y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el diagrama de Ishikawa y la calidad del servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

Determinar la relación entre el Ciclo PHVA y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

Determinar la relación entre El modelo de Excelencia EFQM y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

II. MÉTODO

2.1. Enfoque Cuantitativo

El enfoque utilizado fue CUANTITATIVO como menciona Baptista, Hernández y Fernández (2010) “Refiere a la recaudación de datos para comprobar las hipótesis establecidas en la investigación, como punto fundamental la medida numérica seguida de un adecuado análisis estadístico, para determinar estándares y posteriormente comprar las teorías” (p.5).

2.1.1. Método de la Investigación

El método utilizado fue hipotético - deductivo; pues parte de aseveraciones proyectadas en representación de hipótesis formuladas en la investigación, buscando ser aprobadas o rechazadas, de igual manera Bernal (2013), sostiene: “Método que inicia en aseveraciones como calidad de hipótesis, para posteriormente mediante los resultados buscar corroborar dichas hipótesis, para seguidamente realizar las respectivas conclusiones” (p.61).

2.1.2. Tipo de la Investigación

Se realizó bajo parámetros de tipo aplicada, porque para Hernández et. al. (2010) “Se especializa en la búsqueda de aplicar o emplear los conocimientos adquiridos mediante teorías en la práctica, identificando el área que necesita mejores resultados o modificar a favor de la empresa”

2.1.3. Nivel de la Investigación

Fue Correlacional – Descriptivo, correlacional porque se estableció hasta qué grado están relacionadas dos o más variables de estudio, descriptiva porque en un principio se buscó detallar las particularidades de los temas de estudio.

2.1.4. Diseño de Investigación

Se realizó mediante el diseño No experimental con corte Transversal por qué: Hernández et. al (2010) sostiene: “Este tipo de diseño No experimental nace de la premisa de no manipular las teorías o variables utilizadas, teniendo como corte transversal por que la recaudación o recolección de datos será efectuada en un solo instante mediante el cuestionario buscando los mejores resultados [...]” (p.151).

2.2. Operacionalización, Variables

Variable X

2.2.1. Mejora Continua

Sánchez y Enríquez (2008) lo definen así:

Es el trabajo general de la organización, siendo el principal propósito de esta estrategia aumentar la calidad de cada sector de la empresa para posteriormente brindar a sus usuarios un servicio único y superior a los que se encuentran en el mercado en el que operan, implementando evaluaciones y análisis de situación existentes y futuras, buscando mejorar los índices dentro de la organización como el de productividad, ventas etc. (p.54).

Imai (1998), sostiene que:

Es una estrategia japonesa tomada también como una filosofía la cual tiene que llegar a cada espacio que tenga actividad dentro de una empresa, con ello se logra el mejoramiento de manera constante tomando en cuenta herramientas las cuales te proporcionan la calidad esperada, es tomada como la única clave para conseguir el éxito (p.19).

Guerra - López (2007) lo define así:

Todo lo que se tiene que mejorar o corregir en una empresa tiene responsabilidad individual, la cual va de la mano de la autoridad presente, solo así mediante un trabajo en conjunto se podrá dar inicio a las modificaciones necesarias de acuerdo al problema establecido, aquello es reconocido como un seguimiento continuo para el logro de la visión de una empresa (p.191).

Gutiérrez (2014) define la mejora continua así:

Es el trabajo total de una organización de manera permanente, con esta estrategia implantada en los procesos que tenga una organización se incrementa la posibilidad de lograr mejores y óptimos resultados, todo ello siempre será consecuencia de una administración sistemática y proyectada, facilitando la identificación de posibles causas o restricciones de calidad (p.64).

Los autores concordaron en que la variable de estudio engloba diversos procesos de la empresa, siendo empleada como una estrategia de gestión, buscando mejorar la capacidad de producción y calidad de las organizaciones, para que se pueda lograr un servicio de excelencia, así también hacen énfasis en que esta estrategia se debe emplear de forma permanente por todos los colaboradores de las áreas implicadas para que los futuros resultados sean mejores a los actuales.

Bonilla et al. (2010) menciono que:

Los autores proponen que para conseguir un servicio único o de calidad, se necesita tener a la mejora continua como una estrategia de gestión, la cual consta de realizar mecanismos y métodos para elevar el rendimiento de los procesos y como resultado obtener la calidad anhelada (p.30).

Los autores sostuvieron que para conseguir el éxito es necesario poner en ejecución un plan de mejora continua, el cual debe ser tomado como un método fundamental para cumplir con las metas establecidas en la organización, todo ello tiene que ir acompañado de buenas decisiones y una supervisión constante, para poder realizar los cambios requeridos en el momento preciso y así efectuar correcciones que permitan cumplir con los objetivos.

2.2.1.1. Dimensión – Diagrama de Ishikawa

Moyano et al. (2011) lo definió así:

Instrumento que tiene como propósito reconocer las falencias exactas dentro de una organización, para poder instaurar las inspecciones correspondientes, reconocer de forma general las posibles causas y subcausas del inconveniente reconocido para dar una correcta solución mediante aspectos resaltantes como los métodos de trabajo, la mano de obra, las respectivas maquinarias y los adecuados materiales (p.53).

Gutiérrez y Salazar (2013) sostuvo que:

Se basa en generar ideas de posibles soluciones para cualquier problema identificado, su principal objetivo es detectar las causas y subcausas del inconveniente observado mediante las “lluvia de ideas”, llamado así por ser varias las posibles causa y las medidas correctivas a aplicar, conocida también como la herramienta causa – efecto por que busca la corrección y las mejoras en cualquier proceso (p.79).

Los autores sostienen que para mejorar la calidad dentro de una organización es necesario emplear y establecer estrategias de calidad, ayudando a reconocer los puntos débiles de un proceso, así también a realizar las correcciones adecuadas priorizando tener procesos de mayor calidad que permitan ofrecer un buen servicio.

Indicadores

Mano de obra

Aguilar, Pietro y Santidrian (2006) “Refiere al gasto que se consume por parte de un colaborador, este puede ser físico y mental al momento de otorgar un servicio” (p.136).

Materiales

Galgano (1994) “Refiere a aquello que interviene en la elaboración de un producto o es usado para brindar un adecuado servicio” (p.99).

Maquinas

Aguilar, Pietro y Santidrian (2006) “Herramienta material que intercede en la elaboración o transformación de un producto y otorgar un servicio” (p.135).

Métodos de trabajo

Galgano (1994) “comprende los procesos existentes para una función específica, dependiendo de las actividades a realizar y el objetivo por cumplir” (p.98).

2.2.1.2. Dimensión - Ciclo PHVA

Gonzales, Domingo y Sebastián (2013), “Instrumento para reconocer que un adecuado ciclo de mejora debe permanecer de forma ininterrumpida, garantizando el cumplimiento de los objetivos planteados, para ello se tiene que planear como punto de inicio, proseguido se realiza lo planeado, como tercer punto de verifica lo realizado y se actúa de acuerdo a algún inconveniente [...]” (p.23).

Moyano et al. (2011) define el ciclo PHVA así:

Conocido como el ciclo de mejora permanente, el cual se basa en 4 factores importantes, dando una solución estructurada y sistemática a los problemas de mejoras identificados en cada proceso, tiene que estar apoyado de herramientas de calidad y su aplicación debe ser de manera constante solo así se podrá lograr mejores resultados (p.41).

Indicadores

Planificar

Moyano et al. (2011) sostuvieron que: “Refiere a destinar lo que se pretende conseguir en un futuro no lejano y cuál es el adecuado camino a seguir para lograrlo mediante los métodos asignados” (p.55).

Hacer

Moyano et al. (2011) lo definen así:

En esta fase se pone en práctica los propósitos establecidos en la etapa anterior, evalúa lo planeado, determina los pasos a seguir, evalúa posibles complicaciones, buscando mejorar y optimizar los procesos, es el punto fundamental donde se pone en marcha todo lo que se quiere conseguir (p.43)

Verificar

Sánchez y Enríquez (2008) “En esta fase se comprueba si las ejecuciones puestas en práctica en la fase anterior fueron las adecuadas y si se obtuvieron los logros esperados, de no haberse cumplido con lo estipulado se tiene que actuar en la etapa posterior” (p.55).

Actuar

Sánchez y Enríquez (2008) lo definen así: “En esta fase se pone en ejecución las correcciones necesarias en concordancia ala fase anterior, buscando modificar y perfeccionar lo ejecutado para el logro, se realiza un seguimiento continuo a los resultados para pretender la excelencia” (p.43).

2.2.1.3. Dimensión – Modelo de excelencia y calidad EFQM

Pastor (2013) lo define así:

Es un modelo no normativo, lo que quiere indicar que su uso no es obligatorio y que permita cierta flexibilidad, es tomada como una herramienta para conseguir la calidad esperada, su punto de inicio es la autoevaluación comprendida como una prueba general y total de las funciones y logros de la empresa la cual es comparada con un modelo de excelencia, con ello se diagnosticara los puntos fuertes y débiles para una futura mejora (p.90).

Moyano et al. (2011) sostuvieron que:

Lo señala como la mejor forma de gestionar, definiendo la excelencia como un moto sobresaliente de gestionar la organización y obtener resultados basado en nueve criterios, como las alianzas estratégicas, los resultados tanto en la sociedad como en los clientes, un adecuado liderazgo buscando que sea tomado como ejemplo por los colaboradores, un óptimo servicio, y colaboradores de excelencia (p.141)

Indicadores

Procesos

Moyano et al. (2011) “Toda organización que se considera de calidad realiza adecuados procesos para lograr superar lo que el cliente anhela, Introducen posibles soluciones a los problemas en sus procesos buscando innovar para generar mayor valor para la organización” (p.144).

Resultados en los clientes

Moyano et al. (2011) “Una empresa buena verifica de forma sostenible y alcanzan logros excelentes, mediante focus group, llamadas telefónicas, encuestas etc.” (p.145).

Alianzas Estrategias

Moyano et al. (2011) “toda empresa en un tiempo determinado necesita alianzas para extender sus mercados y buscar procesos óptimos para otorgar un mejor servicio” (p.144).

Recursos

Moyano et al. (2011), lo define así: “Las buenas empresas optan por buenos recursos tanto material como humano, ya que dependerá de ello sus buenos resultados” (p.144).

Servicio

Moyano et. al. (2011) “Conjunto o grupo de actividades que aspira satisfacer o desarrollar con los requerimientos del cliente” (p.146).

Liderazgo

Moyano et. al. (2011) “Conjunto de particularidades que posee un persona para intervenir en la forma de ser o desenvolverse en una o más individuos en una labor determinada” (p.146).

Resultados en la Sociedad

Moyano et. al. (2011) “Refiere a la responsabilidad que tiene una organización para con la sociedad donde se desarrolla, esta responsabilidad puede ser ambiental, social etc.”(p.145).

2.2.2. Variable: Calidad del Servicio

Vargas y Aldana (2007) sostuvieron que:

El concepto calidad de servicio refiere al grado de satisfacción que brinda un servicio a los clientes, siendo el único propósito otorgar un servicio expedito para cumplir con lo que requiere el usuario, este adquiere deseos diferentes conforme pasa el tiempo, es responsabilidad de la organización identificar dichos cambios y buscar la mejor estrategia para llegar de la mejor forma al cliente (p.182).

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) sostuvieron:

El cliente tiene su propia perspectiva y calificación acerca del servicio que recibe, es aquella apreciación de la satisfacción que logra el servicio la cual denota el grado de calidad, para observar las diferencias entre lo anhelado y lo obtenido es necesario poner énfasis en la seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, etc. [...] (p.202).

Las teorías mencionadas guardan relación, ya que para satisfacer al cliente y brindarle valor agregado a su servicio adquirido es necesario tener calidad en el servicio, teniendo como referencia que los clientes tienen deseos y expectativas cambiantes, siendo tarea de las organizaciones identificar los cambios en el servicio adquirido.

Arroyo (2002),” lo Plantea como el cumplimiento de los deseos de los usuarios, otorgándole un valor extra por encima de lo que la competencia le puede brindar, todo ello basado en el usuario y no en estrategias ofensivas hacia los competidores” (p. 56).

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) “Se llama Calidad de servicio a una variedad de atributos del servicio que guarda similitud con su capacidad para lograr y superar la demanda de los usuarios” (p. 23).

Los autores definieron la calidad del servicio como aquella que pretende cumplir y sobrepasar las necesidades del cliente, esto depende de muchos factores que tienen que ser identificados por el usuario que compra el servicio.

2.2.2.1. Dimensión – Seguridad

Moyano et al. (2011) “Es la atención de los trabajadores para brindar seguridad, posee una relación con la profesionalidad y la cortesía” (p.183).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), sostuvieron que: “es el conocimiento y atención que demuestra el personal calificado hacia sus clientes, donde se ve reflejado la confianza y credibilidad” (p.56).

Indicadores

Profesionalismo

Ibarra (2015) “Refiere a las experiencias y características de un trabajador, lo cual lo hace calificado y con características diferentes al resto” (p.19).

Confianza

Ibarra (2015) “Seguridad que un trabajador trasmite a los usuarios acompañado de una ética adecuada, estando a disposición ante cualquier consulta por parte del usuario” (p. 19).

Eficiencia

Ibarra (2015) “Son los recursos empleados y los resultados conseguidos, siendo una cualidad apreciada por las organizaciones, porque las actividades que esta realiza tiene un solo propósito cumplir con sus objetivos” (p.20).

2.2.2.2. Dimensión – Capacidad de respuesta

Moyano et al. (2011) “Capacidad para brindar ayuda a los usuarios, que perciban un servicio diferente al de la competencia, que se cumpla con el tiempo asignado, realizando operaciones de manera rápida y respondiendo de manera óptima y rápida a la demanda” (p.183).

Indicadores

Disponibilidad del personal

Calabuig, Herrero y Prados (2007) “Instante en el que un trabajador está a disposición del usuario en todo momento, en referencia a sus horas y días laborables” (p.157).

Soluciones

Calabuig, Herrero y Prados (2007) “Respuesta asertiva y precisa otorgada a cualquier inconveniente presentado que afecta a un usuario” (p.157).

Información Oportuna

Calabuig, Herrero y Prados (2007) “Respuesta brindada en el momento adecuado en que el cliente lo necesita, evitando posibles inconvenientes” (p.157).

Cortesía

Calabuig, Herrero y Prados (2007) “comportamiento humano que demuestra atención o compromiso, suele hacerse presente en relaciones interpersonales” (p.159).

2.2.2.3. Dimensión – Elementos tangibles

Moyano et al. (2011) “Patrimonio que tienen una empresa establecidas dentro de su espacio físico, como son los equipos, las máquinas y los materiales etc.” (p.182).

Vargas y Aldana (2007) “Elementos utilizados por parte de la organización, los cuales son percibidos por el cliente y hace diferencia ante la competencia como las computadoras, maquinas, etc.” (p.202).

Indicadores

Tecnología

Cegarra (2012) lo definió así:

Conjunto de conocimientos propios de un arte industrial, es una opción de mejora y define la capacidad de una organización en el espacio donde realiza sus operaciones, generando valor para la organización, facilitando el cumplimiento de sus objetivos mediante procesos y recurso óptimos (p.22).

Instalaciones Físicas

Meyers y Stephens (2006) “Espacio que posee una organización, donde se realiza las actividades de la organización desde almacenes, puntos de venta, espacios de producción, entre otros” (p.231).

Materiales de Seguridad

Pérez (2012) “Equipos destinados a ser usados o llevados por el trabajador que desempeñe todo tipo de función peligrosa o no, buscando prevenir y cuidar su salud en el” (p.11).

Tabla 1. Operacionalización, Variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Escala de Medición
La Mejora Continua	Según Imai (1998), filosofía japonesa que afecta las áreas de la empresa[...], se le conceptualiza también como una estrategia de mejoramiento permanente, basado en herramientas que facilitan la calidad [...] (p, 19).	La mejora continua es una estrategia de mejoramiento permanente siendo considerado la clave del éxito para toda empresa u organización	Diagrama de Ishikawa	Metodos de trabajo	1	Encuesta	Ordinal - Razón
				Materiales	2		
				Maquinarias	3		
				Mano de Obra	4		
			Ciclo PHVA	Planificar	5		
				Hacer	6		
				Verificar	7		
				Actuar	8		
			Modelo EFQM	Procesos	9		
				Resultados	10		
				Alianzas	11 - 12		
				Liderazgo	13		
				Recursos	14		
				Servicios	15		
				Resultados en la sociedad	16		
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Escala de Medición
Calidad del Servicio	Miranda, Chamorro y Rubio (2007) “Variedad de atributos del servicio que guarda similitud con su capacidad para superar la demanda de los usuarios, como la seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles [...]” (p. 23).	La calidad del servicio está enfocada en igualar o superar las expectativas del cliente satisfaciendo las necesidades por la cual fue adquirida el servicio	Seguridad	Profesionalismo	17	Encuesta	Ordinal - Razón
				Confianza	18		
				Eficiencia	19		
			Capacidad de Respuesta	Disponibilidad	20		
				Soluciones	21 -22		
				Informacion Oportuna	23 - 24		
				Cortesía	25		
			Elementos Tangibles	Tecnología	26		
				Instalaciones Fisicas	27 - 28		
				Materiales de Seguridad	29 - 30		

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Muestra y Población

2.3.1. Población

Según Borda (2013) “Grupos de personas, cosas, animales etc. Para quienes se busca dar respuesta al problema identificado” (p.168).

En la investigación se consideró como población a los clientes de la empresa estudiada, teniendo como población 36 clientes.

2.3.2. Muestra

Borda (2013) sostiene: “Subconjunto de la población de donde se realizará la investigación, para obtener el resultado deseado y generalizarlo, se realiza por la estadística de manera mecánica utilizando un software” (p.169).

La muestra no es aplicable ya que la población es pequeña por lo tanto fue una muestra censal de 36 clientes.

2.3.3. Muestreo

Según Carrasco (2005) “Se considera muestreo cuando el investigador escoge con su adecuado criterio, a excepción de alguna regla matemática o estadística” (p.243).

El muestreo no es aplicable ya que la población es pequeña por lo tanto será una muestra censal.

2.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Se empleó la encuesta, pues ayudo a obtener información necesaria por medio de respuestas concretas por parte de los clientes de la empresa.

Para Kusnik, Hurtado y Espinal (2010) “Sirve para la recolección de información de modo claro y preciso, siendo un procedimiento practico para conseguir el mejor resultado” (p.317).

2.4.2. Instrumento de Recolección de Datos

Se empleó la herramienta del Cuestionario para la recaudación de datos, pues nos proporcionó información valiosa e imparcial.

Según Carrasco (2005) “es el método más usado cuando se refiere un cierto número de encuestados, obteniendo respuestas objetivas y precisas mediante la hoja de encuesta realiza por el encuestados” (p. 318).

El Cuestionario estuvo elaborado por 30 preguntas en referencia a los indicadores de estudio.

2.4.3. Validez

El cuestionario utilizado estuvo puesto a juicio de especialistas del tema, quienes son:

Tabla 1. *Juicio de Expertos*

Expertos	Opinión
Dr. Arce Álvarez, Edwin	Aplicable
Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable
Mg. Casma Zarate, Carlos	Aplicable

2.4.4. Confiabilidad

Se realizó la fiabilidad del instrumento a la muestra, que corresponde a 36 clientes (empresas) de la corporación Industrial FRAMI, quienes respondieron al instrumento y se obtuvo los resultados, los cuales fueron procesados por el método Alfa de Cronbach, apoyado del programa estadístico SPSS 24.

Tabla 3. *Coficiente de Confiabilidad*

Coficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

Tabla 4.

Resumen de casos				
		N	%	
Casos	Válido	36	100,0	
	Excluido ^a	0	,0	
	Total	36	100,0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	30

Interpretación: En la Tabla 4, la confiabilidad fue realizada con una muestra de 36 elementos, en la Tabla 5 se logró un estadístico de fiabilidad de 0.969, señalando que el instrumento de medición posee fiabilidad muy alta según el referencia al criterio propuesto por George y Mallery (2003, p. 231), en la tabla categórica del coeficiente Alfa de Cronbrach.

2.5. Método de Análisis de datos

Se empleó el software SPSS 24, realizándose la pruebas de Spearman buscando obtener los niveles de correlación, la prueba de normalidad para conocer la distribución, la prueba de confiabilidad saber la confiabilidad del instrumento, el juicio de los especialistas para validar el instrumento y las tablas de frecuencias para obtener las conclusiones correctas.

2.5.1. Método descriptivo

La presente investigación se elaboró mediante un estudio descriptivo, apoyado en el software SPSS 24, La estadística descriptiva aplicada nos proporcionó la obtención, descripción, clasificación, análisis de datos, mediante la construcción de tablas y gráficos.

2.5.2. Método inferencial

La estadística inferencial es la que aplica métodos por medio de la inferencia con análisis de las propiedades de la población, teniendo como objetivo: resumir, obtener información del análisis de la muestra, generando inferencias, predicciones y conclusiones haciendo deducciones sobre la totalidad de la muestra o población.

2.6. Aspectos Éticos

El trabajo realizado se ejecutó con honestidad y transparencia, se garantiza veracidad y contundencia en los resultados obtenidos y la información obtenida solo fue usada para la investigación.

Los encuestados no fueron expuestos a ninguna clase de peligro, ni respondieron por obligación, al contrario brindaron su apoyo y disposición.

Toda la información utilizada en la investigación es verdadera y posee fuentes veraces, por ese motivo la validez teórica es correcta sin modificar o cambiar información.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo – Tabla de Frecuencias

Tabla 6. Dimensión 1 - Diagrama de Ishikawa

DIAGRAMA ISHIKAWA (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	19,4	19,4	19,4
	ALGUNAS VECES	5	13,9	13,9	33,3
	CASI SIEMPRE	16	44,4	44,4	77,8
	SIEMPRE	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

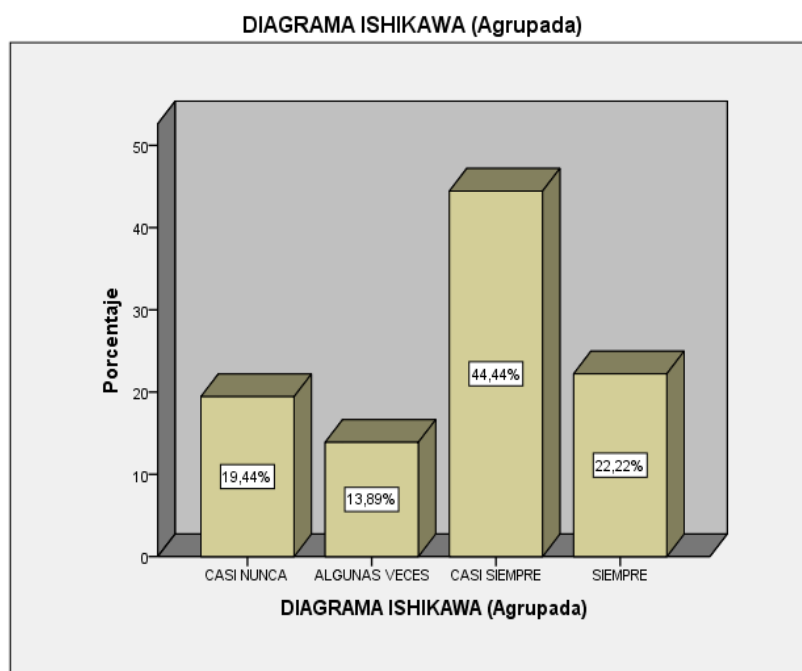


Figura 1. Diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Tabla 6, de acuerdo a la muestra conformada por 36 empresas (clientes), se observa que el 19.44% considera estar casi nunca de acuerdo con la dimensión, el 13.89% algunas veces, el 44.4 % considera estar casi siempre de acuerdo y un 22.22 % considera estar siempre de acuerdo con la dimensión Diagrama de Ishikawa, pudiendo concluir que la dimensión estudiada es aceptada por los encuestados.

Tabla 7. Dimensión 2 - Ciclo PHVA

		CICLO PHVA (Agrupada)			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	CASI NUNCA	8	22,2	22,2	22,2
	ALGUNAS VECES	8	22,2	22,2	44,4
	CASI SIEMPRE	14	38,9	38,9	83,3
	SIEMPRE	6	16,7	16,7	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

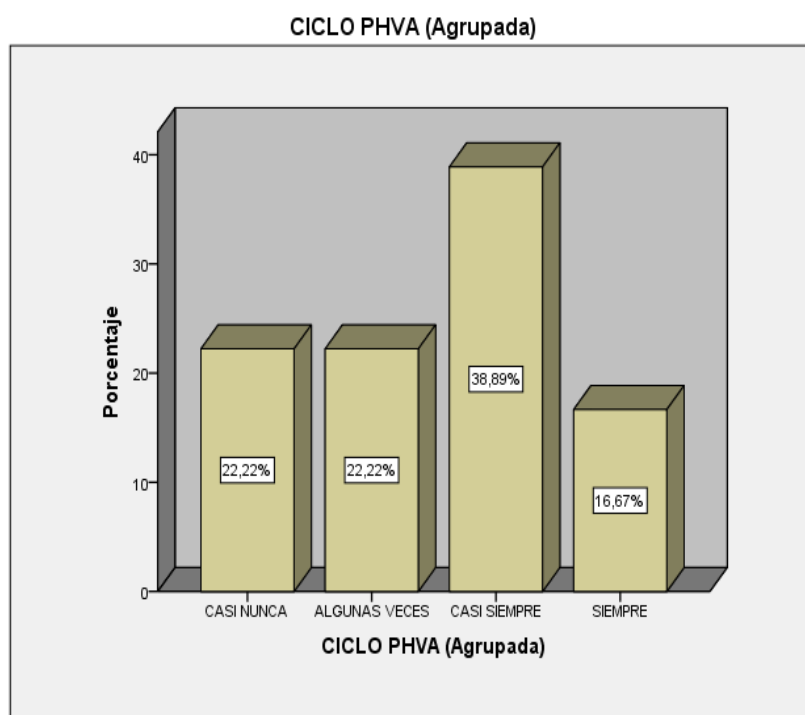


Figura 2. Ciclo PHVA

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Tabla 7, de acuerdo a la muestra conformada por 36 empresas (clientes), se observa que el 22.22% considera estar casi nunca de acuerdo, el 22.22% algunas veces, el 38.69 % considera estar casi siempre de acuerdo y un 16.76 % considera estar siempre de acuerdo con la dimensión Ciclo PHVA, pudiendo concluir que la dimensión estudiada es aceptada por los encuestados.

Tabla 8. *Dimensión 3 - Modelo EFQM*

MODELO EFQM (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	22,2	22,2	22,2
	ALGUNAS VECES	10	27,8	27,8	50,0
	CASI SIEMPRE	16	44,4	44,4	94,4
	SIEMPRE	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

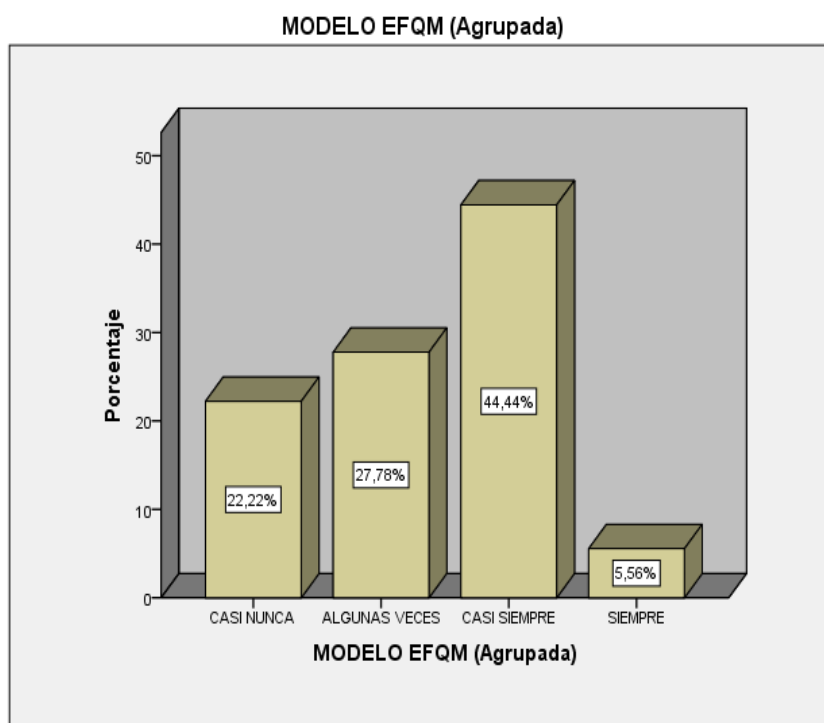


Figura 3. *Modelo EFQM*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Tabla 8, de acuerdo a la muestra conformada por 36 empresas (clientes), se observa que el 22.22% considera estar casi nunca de acuerdo, el 27.78% algunas veces, el 44.4 % considera estar casi siempre de acuerdo y un 5.56 % considera estar siempre de acuerdo con la dimensión Elementos Tangibles, pudiendo concluir que la dimensión estudiada es aceptada por los encuestados.

Tabla 9. *Dimensión 4 - Seguridad*

		SEGURIDAD (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	22,2	22,2	22,2
	ALGUNAS VECES	5	13,9	13,9	36,1
	CASI SIEMPRE	19	52,8	52,8	88,9
	SIEMPRE	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

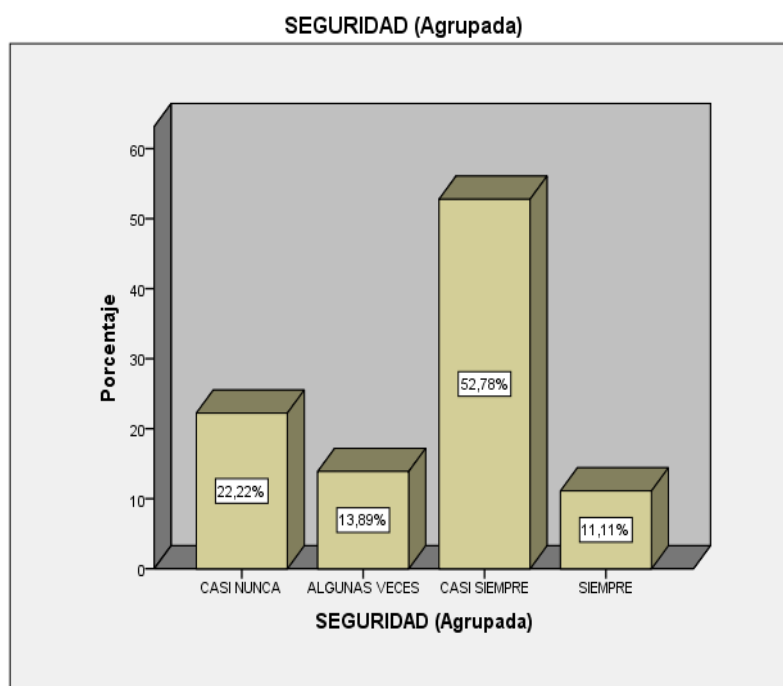


Figura 4. *Seguridad*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Tabla 9, de acuerdo a la muestra conformada por 36 empresas (clientes), se observa que el 22.22% considera estar casi nunca de acuerdo, el 13.89 algunas veces de acuerdo, el 52.78 % considera estar casi siempre de acuerdo y un 11.1% considera estar siempre de acuerdo con la dimensión seguridad, pudiendo concluir que la dimensión estudiada es aprobada por los encuestados.

Tabla 10. *Dimensión 5 - Capacidad de Respuesta*

		CAPACIDAD DE RESPUESTA (Agrupada)			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	CASI NUNCA	7	19,4	19,4	19,4
	ALGUNAS VECES	7	19,4	19,4	38,9
	CASI SIEMPRE	19	52,8	52,8	91,7
	SIEMPRE	3	8,3	8,3	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

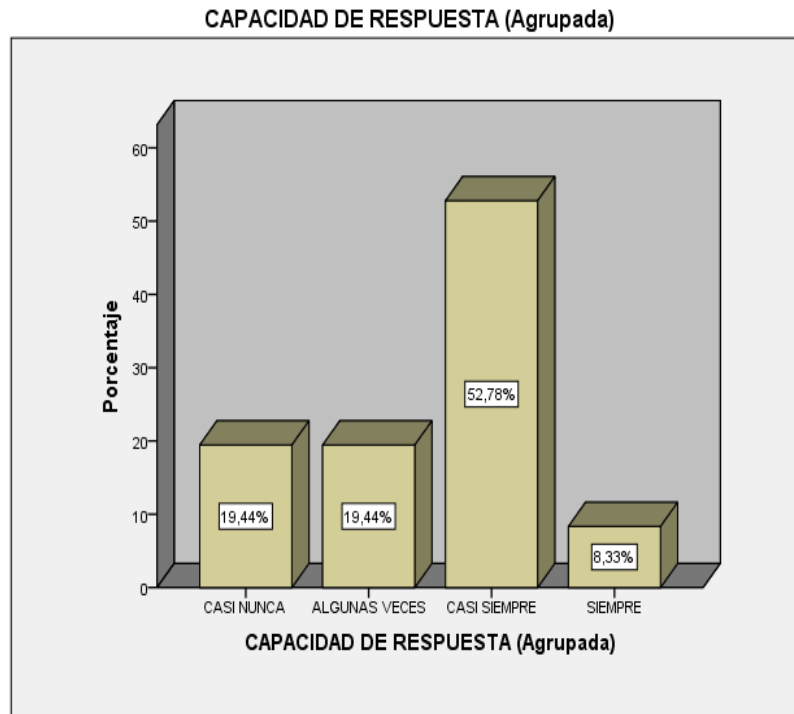


Figura 5. *Capacidad de Respuesta*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Tabla 10, de acuerdo a la muestra conformada por 36 empresas (clientes), se observa que el 19.44 % considera estar casi nunca de acuerdo, el 19.44% algunas veces, el 52.78 % considera estar casi siempre de acuerdo y un 8.33% considera estar siempre de acuerdo con la dimensión capacidad de respuesta, pudiendo concluir que la dimensión estudiada es aceptada por los encuestados.

Tabla 11. *Dimensión – Elementos Tangibles*

ELEMENTOS TANGIBLES (Agrupada)					Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
	NUNCA	1	2,8	2,8	2,8
	CASI NUNCA	5	13,9	13,9	16,7
	ALGUNAS VECES	10	27,8	27,8	44,4
	CASI SIEMPRE	16	44,4	44,4	88,9
	SIEMPRE	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

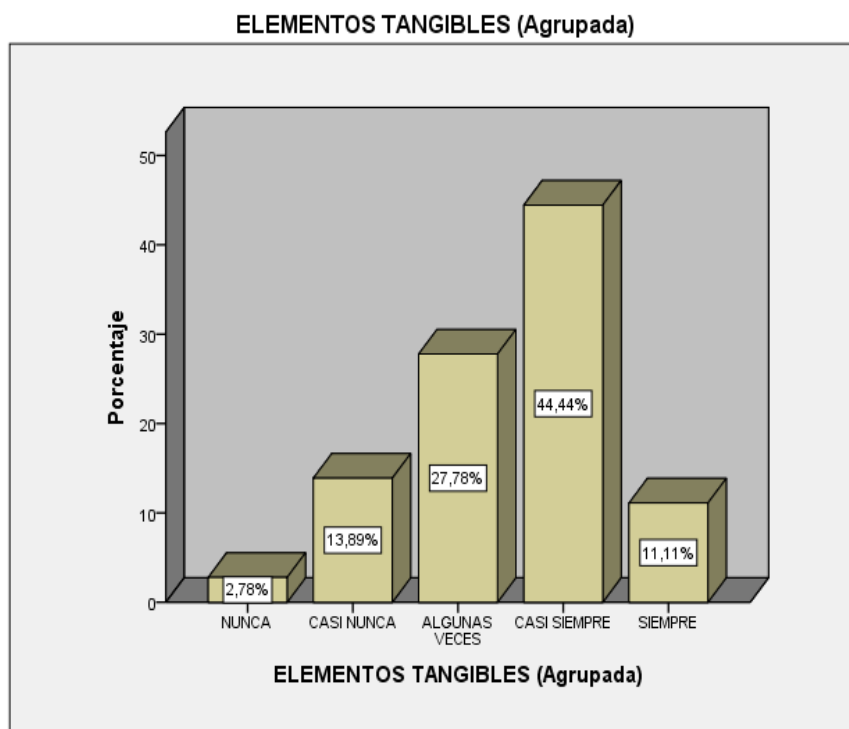


Figura 6. *Elementos Tangibles*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Tabla 11, observando los resultados conseguidos de la muestra conformada por 36 empresas (clientes), se observa que el 2.78% nunca está de acuerdo, el 13.89 % casi nunca, el 27.78% algunas veces, el 44.4 % considera estar casi siempre de acuerdo y un 11.1% considera estar siempre de acuerdo con la dimensión Elementos Tangibles, pudiendo concluir que el elemento tangible es aceptada por los encuestados.

3.2. Análisis Inferencial

3.1.1. Prueba de Normalidad

Hipótesis

Ho: La distribución es normal.

H1: La distribución no es normal.

Decisión

$p < 0,05$, se rechaza la Ho.

$p > 0,05$, acepta la Ho.

Significancia:

$\alpha : (0 < \alpha < 1)$; donde $\alpha=0,05$

$p = \text{Sig}$

Tabla 12. Resultados de Normalidad

Normalidad							
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	Sig.
mejora continua (Agrupada)	,323	36	,000	,795	36	,000	,000
calidad del servicio (Agrupada)	,320	36	,000	,814	36	,000	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la normalidad de Shapiro Wilk, la muestra fue realizada a 36 elementos, dando como resultado con un 95% de confianza, el p-valor = $0.000 < \alpha=0.05$. Por ello, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis de normalidad, por lo tanto no tiene una distribución normal los datos y serán tratados bajo pruebas no paramétricas (análisis de Spearman)

3.1.2 Prueba de Hipótesis

Hipótesis General:

La mejora continua se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

Ho: La mejora continua no se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

H1: La mejora continua se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

Decisión:

Si $p < 0,05$, se acepta la H1.

Si $p > 0,05$, se rechaza la H1.

Valor significativo:

Sig = P

Tabla 13. *Niveles de Correlación*

Coefficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa grande o perfecta
-0.90	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.50	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.10	Correlación negativa muy baja o muy débil
+0.00	No existe Correlación alguna entre las variables o es nula
+0.10	Correlación positiva muy baja o muy débil
+0.25	Correlación positiva baja o débil
+0.50	Correlación positiva moderada o media
+0.75	Correlación positiva alta o considerable
+0.90	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
+1.00	Correlación positiva grande y perfecta.

Fuente: Hernández et .al. (2005, p.305).

Tabla 14. *Prueba de Correlación, Mejora continua y Calidad del servicio*

Correlaciones			mejora continua (Agrupada)	calidad del servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	mejora continua (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	calidad del servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 14 con un 95% de confianza, el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, con una muestra de 36 clientes, rechazándose la hipótesis nula (H0) aceptándose la hipótesis de investigación (H1). Así también se obtuvo el coeficiente Rho = 0.906, indicando que existe correlación positiva muy fuerte, de acuerdo a los niveles de correlación de Hernández et .al. (2005, p.305).

Hipótesis Específica 1:

El diagrama de Ishikawa se relaciona con la calidad del servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

Ho: El diagrama de Ishikawa no se relaciona con la calidad del servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

H1: El diagrama de Ishikawa se relaciona con la calidad del servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

Regla de Decisión:

Si $p < 0,05$. Se acepta la H1.

Si $p > 0,05$. Se rechaza H1.

Valor significativo:

Sig = P

Tabla 15. *Correlación del diagrama de Ishikawa y la calidad del servicio*

Correlaciones		DIAGRAMA ISHIKAWA (Agrupada)	calidad del servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	DIAGRAMA ISHIKAWA (Agrupada)	1,000	,782**
			,000
		N	36
	calidad del servicio (Agrupada)	,782**	1,000
		,000	.
		N	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 15 con un 95% de confianza, el p-valor = $0.000 < \alpha=0.05$, rechazándose la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis de investigación (H_1). Además se obtuvo el coeficiente Rho = 0.782, Por ello la correlación es positiva alta de acuerdo a los niveles de correlación de Hernández, et al. (2005, p.305).

Hipótesis Específica 2:

El ciclo PHVA se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

H₀: El ciclo PHVA no se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

H₁: El ciclo PHVA se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

Regla de Decisión:

Si $p < 0,05$. Se rechaza la H₀ y se acepta la H₁.

Si $p > 0,05$. Se acepta la H₀ y se rechaza la H₁.

Valor significativo:

Sig = P

Tabla 16. *Correlación del ciclo phva y la calidad del servicio*

Correlaciones			CICLO PHVA (Agrupada)	calidad del servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	CICLO PHVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	calidad del servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 16 con un 95% de confianza, el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, Por ello se rechaza la hipótesis nula (H₀), aceptándose la hipótesis de investigación (H₁). Además se obtuvo el coeficiente R = 0.842, Por lo tanto existe correlación positiva alta, de acuerdo a los niveles de correlación de Hernández, et al. (2005, p.305).

Hipótesis Especifica 3:

El modelo EFQM se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

Ho: El modelo de excelencia EFQM no se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

H1: El modelo de excelencia EFQM se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

Regla de Decisión:

Si $p < 0,05$. Se acepta la H1.

Si $p > 0,05$. Se rechaza la H1.

Tabla 17. *Correlación del modelo efqm y la calidad del servicio*

Correlaciones			MODELO EFQM (Agrupada)	calidad del servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	MODELO EFQM (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	calidad del servicio (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la Tabla 17 se observa que con un 95% de confianza, el p-valor = $0.000 < \alpha=0.05$, rechazándose la hipótesis nula (H0), aceptándose la hipótesis de investigación (H1). Además se obtuvo el coeficiente $R = 0.875$, Por lo tanto existe correlación positiva alta, de acuerdo a los niveles de correlación de Hernández, et al. (2005, p.305).

IV. DISCUSIÓN

Discusión - Objetivos

Se muestra como objetivo general, determinar la relación entre Mejora Continua y Calidad del Servicio, Según los resultados obtenidos se observa con un 95% de confianza, el p-valor $= 0.000 < \alpha=0.05$, con una muestra de 36 clientes, De igual manera se observa un resultado de Rho Spearman $= 0.906$ concluyendo que existe correlación positiva muy fuerte, apreciándose en la tabla N 13 de niveles de correlación de Hernández et .al. (2005, p.305), Por lo tanto, podemos decir que las variables de investigación se correlacionan.

El resultado obtenido guarda relación con el Trabajo de Ocola (2015), ya que el autor considera que con la implementación de herramientas de calidad y un plan de mejora continua se corrigen errores y se mejora el servicio que se proporciona, La autora planteo el objetivo principal de identificar la correlación de mejora continua y calidad del servicio, consiguió una correlación positiva entre sus variables de estudio, donde la correlación fue de (0.639), y que realizando una estrategia de mejora se logrará corregir los errores en el área de atención al usuario.

Discusión - Hipótesis

Se muestra como Hipótesis general, La mejora continua se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI, De acuerdo a los resultados obtenidos se tiene como conclusión que la variable Mejora Continua guarda cocrrelacion con la variable Calidad del Servicio, Se confirma la Hipótesis pues se sostiene que por medio del desarrollo de un plan de mejora apoyado en herramientas de calidad se conseguirá la calidad del servicio esperada buscando cumplir con las expectativas del cliente, guardando relación con la hipótesis propuesta por Ocola (2015), “La mejora continua se correlaciona con la calidad del servicio”, pues menciona que con una estrategia de mejora implantada de manera permanente en la empresa se corregirán errores y se cumplirán las metas asignadas.

Discusión - Metodología

En la investigación se utilizó el método Hipotético – deductivo, tipo de investigación aplicada, diseño no experimental – transversal con un nivel descriptivo - correlacional, el método que se utiliza coincide con la investigación de Ocola (2015), por que utilizó el mismo método para describir y determinar el grado de correlación de sus variables de investigación, para la confirmación de las hipótesis planteadas y obtención de conclusiones, lo que le permitió aplicar los conocimientos propuestos por distintos autores en referencia a las variables de estudio.

Discusión - Teoría

La investigación tuvo como variables: Mejora Continua y Calidad del Servicio para efecto se utilizó distintos autores de las cuales se resaltan los siguientes:

La investigación tiene como primera teoría principal a Imai (1998), quien recalca: cuando se habla de Mejora Continua se refiere a una filosofía que tiene que ser implantada en cada proceso de la empresa, la cual tiene que ser apoyada por herramientas de mejora permanente y que solo así se podrá conseguir el éxito esperado (p.19), la cual es coherente con la teoría planteada por Ocola (2015), quien cita a: Arzola y Herrera (2007) quien lo define como la capacitación continua en todos los puntos de la empresa, con técnicas de calidad total que proporcionen cambios para el cumplimiento de los objetivos.

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) afirma que: Se llama Calidad de servicio a una variedad de atributos del servicio que puede logras sobrepasar las expectativas del cliente. La cual es coherente con la teoría propuesta por Ocola (2015), quien cita a Vargas y Aldana (2007), quien señala que: se llama calidad del servicio a un grupo de criterios que tiene similitud con su capacidad para cumplir con la necesidad del cliente (p. 44).

Discusión - Conclusión

La conclusión planteada sostiene que: mejora continua guarda una correlación positiva muy fuerte con la calidad del servicio, sosteniendo que con la aplicación de un procedimiento de mejora continua mediante herramientas de calidad para cada proceso de la empresa optimizara los resultados y permitirá brindar un servicio de calidad.

El resultado es coherente con la propuesta por Ocola (2015), quien sostiene que la mejora continua guarda una correlación positiva con la calidad del servicio, y que mediante un procedimiento de mejora se podrá corregir errores que se están ejecutando y poder cumplir con los objetivos de manera eficiente, logrando aumentar la calidad del servicio hacia el usuario.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que la Mejora Continua se relaciona con la Calidad del Servicio, observando los resultados alcanzados en la investigación, por lo tanto la implementación de mejoras mediante herramientas de calidad en cada actividad de la organización permitirá tener un servicio de calidad, el cual debe ser planteado como una estrategia de la clave del éxito.

Se determinó que el Diagrama de Ishikawa se relaciona con la Calidad del Servicio, observando los resultados alcanzados en la Investigación, por lo tanto al ser una herramienta de calidad enfocada en reconocer los puntos críticos de un proceso, tiene como propósito hallar las causas e implantar las mejoras necesarias buscando la Calidad máxima en el Servicio.

Se determinó que el Ciclo PHVA se relaciona con la Calidad del Servicio, observando los resultados alcanzados en la investigación, Por lo tanto si se ejecuta el ciclo de mejora que consta en Planear para el cumplimiento de objetivos, Hacer lo planeado, Verificar lo realizado en el planeamiento y Actuar si se observan errores, todo ello de forma interrumpida se garantiza el cumplimiento de los objetivos y la calidad en el Servicio brindado al cliente.

Se determinó que el modelo de Excelencia EFQM se relaciona con la Calidad del Servicio observando los resultados alcanzados en la investigación, Por lo tanto el Modelo EFQM es un modelo sobresaliente de gestionar basado en los resultados, procesos, estrategias, alianzas y recursos, buscando reconocer los puntos resaltantes y débiles en diferentes ámbitos de la organización, siendo el inicio las mejoras asignadas buscando la calidad en cada actividad de la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda aplicar las Estrategias y Herramientas de calidad para identificar los puntos críticos y realizar las mejoras correspondientes, esto debe realizarse de manera permanente, con ello se minimizan errores y se garantiza que las actividades de la organización sean de calidad, permitiendo a la empresa poder adoptar una filosofía de Mejora Continua y Ofrecer a sus clientes Servicio de Calidad ,ya que según los resultados se observa una correlación del 90% entre las variables, por lo tanto será favorable.

Se recomienda implementar el Diagrama de Ishikawa como herramienta principal para hallar causas y subcausas para los inconvenientes de calidad identificados en organización, con ello se podrá encontrar la solución correcta para el problema y aplicar planes de mejoras permanentes, buscando la calidad en cada actividad de la empresa.

Se recomienda Implementar el Ciclo PHVA, poner mayor énfasis en planificar, hacer, verificar y actuar, de manera permanente, esto permitirá a la organización crecer, desarrollarse, reducir costos y optimizar la productividad, permitiendo también detectar y eliminar procesos repetitivos, logrando que las actividades de la empresa sean eficientes y brinde un servicio de calidad.

Se recomienda Implementar el Modelo de Excelencia EFQM, poner mayor énfasis en las estrategias, recursos, alianzas, procesos, y resultados, esto permitirá realizar un análisis objetivo y riguroso, seleccionando las áreas que tienen que ser mejoradas y aquellas que deben ser potenciadas de manera permanente.

REFERENCIAS

- Aguilar, P., Pietro, M. y Santidrian, A. (2006) *Contabilidad de costes y de Gestión un enfoque Práctico*. Madrid: DELTA
- Bañon, E. y Deza, V. (2013). “*Propuesta de Mejora en la calidad del Servicio, para el ejercicio del contador público, Caso: Profesionales Independientes de la Ciudad Del Cusco, Año 2013*” Universidad San Antonio del Cusco.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3era edición). Colombia: PEARSON.
- Bonilla et al. (2010). *Mejora Continua de los procesos: Herramientas y técnicas*. Perú: Fondo Editorial Universidad de Lima.
- Borda, M. (2013). *El proceso de investigación. Visión general de su desarrollo*. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Calabuig, D., Herrero, V., y Prados, J. (2007). *2000 Soluciones Laborales*. España: CISS Editorial.
- Castillo, R. (2016). *Programa de Mejora continúa en la Calidad de Servicio de la Empresa Claro en un Distribuidor Autorizado*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú
Recuperado:<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/359/6/CASTILLO%20USURIAGA%2c%20ROSA%20ELVIRA.pdf>
- Cegarra, J. (2012). *La tecnología*. Madrid: Ediciones Díaz de santos.
- Deming, w. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Díaz de santos
- Domínguez (2004). *Diseño de un Modelo Administrativo de Mejoramiento de la Calidad en el Servicio Postventa prestado por Empresas del Sector de Telecomunicaciones*. (Tesis de Licenciatura) Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis171.pdf>
- Fernández, J. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Gonzales, C., Domingo, R. y Sebastián, M. (2013). *Técnicas de Mejora de la Calidad*. Madrid: UNED.
- Guerra - López (2007). *Evaluación y Mejora Continua*. USA: Autorhouse.

- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: Mc Graw – Hill Interamericana Editores.
- Gutiérrez, H. y Salazar, R. (2013). *Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma*. México: Mc Graw – Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw-Hill.
- Ibarra, L. (2015). *Los Modelos Servperf y Servqual*. España: Editorial Académica Española
- Imai, M. (1998). *Como Implementar el Kaizen en el sitio de Trabajo*. México: McGraw Hill Professional
- Kuznik, A., Hurtado, A. & Espinal, A. (2010). *El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. Características metodológicas*. MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación.
- Lascuran, I. (2012). *Diagnóstico y Propuesta de Mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Interrumpida*. (Tesis de Maestría) Universidad Iberoamericana de México. Recuperado de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Llumiquinga (2014). *Mejoramiento Continuo de la Calidad de Atención en el Servicio de Imagenología del Hospital del Día IESS Sangolqui*. (Tesis de Maestría) Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4721/1/T-UCE-0006-40.pdf>
- Mego, O. (2011). *Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para la Mejora del Servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo Lambayeque, 2011*. (Tesis de Doctorado) Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4821/TESIS%20DOCTORAL%20%20ONESIMO%20MEGO%20NU%20C3%91EZ.pdf?sequence=1>
- Meyers, f. y Stephens, M. (2006). *Diseño de Instalaciones de Manufactura y manejo de Materiales*. México: Pearson Educación.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio S. (2007) *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: DELTA

- Moyano, J. et al. (2011). *Gestión de la Calidad en Empresas Tecnológicas de TQM a ITIL*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ocola, P. (2015). *La Mejora Continua y su Relación con la Calidad de Servicio en la Plataforma de Atención al usuario del Hospital del Niño, Distrito de Breña, Año 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/148/ocola_yp.pdf?sequence=1
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*.
- Pérez Fernández, J. (2012). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Sánchez, J. y Enríquez, A. (2008). *Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad, La Norma ISO 9001* España: Fundación CONFEMETAL.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio conceptos y herramientas*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Villalba, R. (2012). *Plan de Mejora Continua del Sistema de Calidad Existente en el área de servicio Automotriz de Casa Baca S.A (Tesis de Maestría)* Universidad Tecnológica de Loja. Recuperado de:
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3193/1/Villalba%20Suarez%20Raul%20Eduardo.pdf>

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Título: La Mejora Continua y la calidad del servicio en la corporación Industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona La mejora continua y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018?</p> <p>Problema Específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona el diagrama de Ishikawa y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona el Ciclo PHVA y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona el Modelo de excelencia EFQM y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre La mejora continua y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre el diagrama de Ishikawa y la calidad del servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el Ciclo PHVA y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.</p> <p>Determinar la relación entre El modelo de Excelencia EFQM y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La mejora continua se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El diagrama de Ishikawa se relaciona con la calidad del servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.</p> <p>El ciclo PHVA se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.</p> <p>El modelo de excelencia EFQM se relaciona con la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018.</p>	<p>MEJORA CONTINUA</p>	<p>Diagrama de Ishikawa</p> <p>Ciclo PHVA</p> <p>Modelo de excelencia y calidad EFQM</p>	<p>Métodos de trabajo</p> <p>Materiales</p> <p>Maquinarias</p> <p>Mano de Obra</p> <p>Planificar</p> <p>Hacer</p> <p>Verificar</p> <p>Actuar</p> <p>Procesos</p> <p>Resultados</p> <p>Alianzas</p> <p>Recursos</p> <p>Liderazgo</p> <p>Servicio</p> <p>Resultados en la sociedad</p> <p>Profesionalismo</p> <p>Confianza</p> <p>Eficiencia</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Información O.</p> <p>Soluciones</p> <p>Cortesía</p> <p>Tecnología</p> <p>Instalaciones F.</p> <p>Materiales de Seguridad</p>	<p>Tipo de la Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método de la investigación</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Diseño de la Investigación</p> <p>NO EXPERIMENTAL</p> <p>TRANSVERSAL</p> <p>Nivel de la investigación</p> <p>DESCRIPTIVO - CORRELACIONAL</p> <p>Población</p> <p>36 clientes (empresas) que en la actualidad tiene la empresa estudiada</p> <p>Muestra</p> <p>36 clientes, por ser pequeña será censal</p>
			<p>CALIDAD DEL SERVICIO</p>	<p>Seguridad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Elementos tangibles</p>		

Instrumento de Medición

CUESTIONARIO



Estimado(a) Cliente(a): El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la relación existente entre La mejora continua y la Calidad del servicio en la Corporación Industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018. Gracias por su colaboración.

DATOS ESPECIFICOS	
N	Nunca
CN	Casi Nunca
R	Regularmente
CS	Casi Siempre
S	Siempre

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.
- Por favor escoger solo una opción en cada pregunta

VARIABLE X : La Mejora Continua						
DIMENSION 1: Diagrama de Ishikawa		N	CN	R	CS	S
1	¿Los métodos de trabajo empelados por el personal de la corporación FRAMI son los correctos?					
2	¿Los materiales usados por el personal de la corporación FRAMI son los requeridos?					
3	¿Las maquinarias utilizadas por la corporación FRAMI son las específicas?					
4	¿La mano de obra utilizada en el servicio se capacita periódicamente?					
DIMENSION 2: Ciclo PHVA		N	CN	R	CS	S
5	¿La corporación FRAMI planifica para brindarle el servicio?					
6	¿El personal de la corporación FRAMI ejecuta acciones definidas en el planeamiento del servicio?					
7	¿Se verifica los procesos para brindarle un mejor servicio?					
8	¿El personal de la corporación FRAMI actúa en el momento necesario frente a un suceso?					
DIMENSION 3: Modelo de Excelencia y calidad EFQM		N	CN	R	CS	S
9	¿Los procesos empleados por la corporación FRAMI cumplen los estándares de calidad?					
10	¿Los resultados obtenidos por el servicio recibido satisfacen sus expectativas?					
11	¿Es importante que la corporación FRAMI realice alianzas estratégicas?					
12	¿Conoce alguna alianza estratégica de la corporación FRAMI?					
13	¿Existe un correcto liderazgo en la corporación FRAMI?					
14	¿La corporación FRAMI utiliza los recursos necesarios para brindarle un servicio de calidad?					
15	¿El servicio que brinda la corporación FRAMI cumple con sus expectativas?					
16	¿La corporación FRAMI cumple con la responsabilidad social del cuidado del medioambiente?					

CUESTIONARIO



Estimado(a) Cliente(a): El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la relación existente entre La mejora continua y la Calidad del servicio en la Corporación Industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018. Gracias por su colaboración.

DATOS ESPECIFICOS	
N	Nunca
CN	Casi Nunca
R	Regularmente
CS	Casi Siempre
S	Siempre

INSTRUCCIONES:

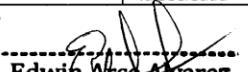
- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.
- Por favor escoger solo una opción en cada pregunta.

VARIABLE Y: Calidad de Servicio						
DIMENSIÓN 1: Seguridad		N	CN	R	CS	S
17	¿El personal de la corporación FRAMI está calificado para las labores que realiza?					
18	¿El personal de la corporación FRAMI inspira confianza en el servicio?					
19	¿Los colaboradores de la corporación FRAMI son eficientes?					
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta		N	CN	R	CS	S
20	¿El personal de la corporación FRAMI está a disposición para dar respuesta al requerimiento del cliente?					
21	¿La corporación FRAMI le brinda soluciones en el momento oportuno?					
22	¿La solución que le brinda la corporación FRAMI es la correcta?					
23	¿La corporación FRAMI le brinda la información necesaria?					
24	¿La información que le brindan aclara sus dudas?					
25	¿Los colaboradores de la corporación FRAMI brindan el servicio amablemente?					
DIMENSIÓN 3: Elementos Tangibles		N	CN	R	CS	S
26	¿La corporación FRAMI cuenta con la tecnología necesaria para brindar servicio de calidad?					
27	¿Las instalaciones de la corporación FRAMI son las apropiadas?					
28	¿Las instalaciones cumplen con los estándares de calidad?					
29	¿La corporación FRAMI cumple con todas las normas de seguridad?					
30	¿El personal de la corporación FRAMI usa materiales de seguridad?					


Muchas Gracias Por su Colaboración.

Validación del Instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS PRIMERA VARIABLE

Título de la investigación:		La Mejora continua y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima – 2018.						
Apellidos y nombres del Investigador:		Estrada Vila, Max Crhistian						
Apellidos y nombres del experto:		<i>DR. ARCE ALVAREZ EDWIN</i>						
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable X : La Mejora Continua	Diagrama de Ishikawa	Métodos de trabajo	1	¿Los métodos de trabajo empleados por el personal de la corporación FRAMI son los correctos?	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	/		
		Materiales	2	¿Los materiales usados por el personal de la corporación FRAMI son los requeridos?		/		
		Maquinarias	3	¿Las maquinarias utilizadas por la corporación FRAMI son las específicas?		/		
		Mano de obra	4	¿La mano de obra utilizada en el servicio se capacita periódicamente?		/		
	Ciclo PHVA	Planificar	5	¿La corporación FRAMI planifica para brindarle el servicio?		/		
		Hacer	6	¿El personal de la corporación FRAMI ejecuta acciones definidas en el planeamiento del servicio?		/		
		Verificar	7	¿Se verifica los procesos para brindarle un mejor servicio?		/		
		Actuar	8	¿El personal de la corporación FRAMI actúa en el momento necesario frente a un suceso?		/		
	Modelo de Excelencia y calidad EFQM	Procesos	9	¿Los procesos empleados por la corporación FRAMI cumplen los estándares de calidad?		/		
		Resultados	10	¿Los resultados obtenidos por el servicio recibido satisfacen sus expectativas?		/		
		Alianzas Estratégicas	11	¿Es importante que la corporación FRAMI realice alianzas estratégicas?		/		
			12	¿Conoce alguna alianza estratégica de la corporación FRAMI?		/		
		Liderazgo	13	¿Existe un correcto liderazgo en la corporación FRAMI?		/		
		Recursos	14	¿La corporación FRAMI utiliza los recursos necesarios para brindarle un servicio de calidad?		/		
		Servicio	15	¿El servicio que brinda la corporación FRAMI cumple con sus expectativas?		/		
		Resultados en la Sociedad	16	¿La corporación FRAMI cumple con la responsabilidad social del cuidado del medioambiente?		/		
Firma del experto				Fecha <i>01/06/2018</i>				
 Edwin Arce Alvarez Dr. Econ. Reg. CEC 404								

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
SEGUNDA VARIABLE**


ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable Y : Calidad del Servicio	Seguridad	Profesionalismo	17	¿El personal de la corporación FRAMI está calificado para las labores que realiza?	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	/		
		Confianza	18	¿El personal de la corporación FRAMI inspira confianza en el servicio?		/		
		Eficiencia	19	¿Los colaboradores de la corporación FRAMI son eficientes?		/		
	Capacidad de Respuesta	Disponibilidad	20	¿El personal de la corporación FRAMI está a disposición para dar respuesta al requerimiento del cliente?		/		
		Soluciones	21	¿La corporación FRAMI le brinda soluciones en el momento oportuno?		/		
			22	¿La solución que le brinda la corporación FRAMI es la correcta?		/		
		Información Oportuna	23	¿La corporación FRAMI le brinda la información necesaria?		/		
			24	¿La información que le brindan aclara sus dudas?		/		
	Elementos Tangibles	Cortesía	25	¿Los colaboradores de la corporación FRAMI brindan el servicio amablemente?		/		
		Tecnología	26	¿La corporación FRAMI cuenta con la tecnología necesaria para brindar servicio de calidad?		/		
			Instalaciones Físicas	27		¿Las instalaciones de la corporación FRAMI son las apropiadas?	/	
		28		¿Las instalaciones cumplen con los estándares de calidad?		/		
		Materiales de Seguridad	29	¿La corporación FRAMI cumple con todas las normas de seguridad?		/		
30	¿El personal de la corporación FRAMI usa materiales de seguridad?		/					
Firma del experto				Fecha ___ / ___ / ___				
 Edwin Arce Alvarez Dr. Econ. Reg. CEC 404								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
PRIMERA VARIABLE**

Título de la investigación:		La Mejora continua y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima – 2018.							
Apellidos y nombres del Investigador:		Estrada Vila, Max Crhistian							
Apellidos y nombres del experto:		<i>DR. COSTILLA CASTILLO PEDRO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Variable X : La Mejora Continua	Diagrama de Ishikawa	Métodos de trabajo	1	¿Los métodos de trabajo empleados por el personal de la corporación FRAMI son los correctos?	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	/	/		
		Materiales	2	¿Los materiales usados por el personal de la corporación FRAMI son los requeridos?		/	/		
		Maquinarias	3	¿Las maquinarias utilizadas por la corporación FRAMI son las específicas?		/	/		
		Mano de obra	4	¿La mano de obra utilizada en el servicio se capacita periódicamente?		/	/		
	Ciclo PHVA	Planificar	5	¿La corporación FRAMI planifica para brindarle el servicio?		/	/		
		Hacer	6	¿El personal de la corporación FRAMI ejecuta acciones definidas en el planeamiento del servicio?		/	/		
		Verificar	7	¿Se verifica los procesos para brindarle un mejor servicio?		/	/		
		Actuar	8	¿El personal de la corporación FRAMI actúa en el momento necesario frente a un suceso?		/	/		
	Modelo de Excelencia y calidad EFQM	Procesos	9	¿Los procesos empleados por la corporación FRAMI cumplen los estándares de calidad?		/	/		
		Resultados	10	¿Los resultados obtenidos por el servicio recibido satisfacen sus expectativas?		/	/		
		Alianzas Estratégicas	11	¿Es importante que la corporación FRAMI realice alianzas estratégicas?		/	/		
			12	¿Conoce alguna alianza estratégica de la corporación FRAMI?		/	/		
		Liderazgo	13	¿Existe un correcto liderazgo en la corporación FRAMI?		/	/		
		Recursos	14	¿La corporación FRAMI utiliza los recursos necesarios para brindarle un servicio de calidad?		/	/		
		Servicio	15	¿El servicio que brinda la corporación FRAMI cumple con sus expectativas?		/	/		
		Resultados en la Sociedad	16	¿La corporación FRAMI cumple con la responsabilidad social del cuidado del medioambiente?		/	/		
Firma del experto			Fecha <i>07/06/2018</i>						

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
SEGUNDA VARIABLE**

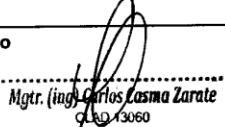
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable Y : Calidad del Servicio	Seguridad	Profesionalismo	17	¿El personal de la corporación FRAMI está calificado para las labores que realiza?	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	/	/	
		Confianza	18	¿El personal de la corporación FRAMI inspira confianza en el servicio?		/	/	
		Eficiencia	19	¿Los colaboradores de la corporación FRAMI son eficientes?		/	/	
	Capacidad de Respuesta	Disponibilidad	20	¿El personal de la corporación FRAMI está a disposición para dar respuesta al requerimiento del cliente?		/	/	
		Soluciones	21	¿La corporación FRAMI le brinda soluciones en el momento oportuno?		/	/	
			22	¿La solución que le brinda la corporación FRAMI es la correcta?		/	/	
		Información Oportuna	23	¿La corporación FRAMI le brinda la información necesaria?		/	/	
			24	¿La información que le brindan aclara sus dudas?		/	/	
	Elementos Tangibles	Cortesía	25	¿Los colaboradores de la corporación FRAMI brindan el servicio amablemente?		/	/	
		Tecnología	26	¿La corporación FRAMI cuenta con la tecnología necesaria para brindar servicio de calidad?		/	/	
			Instalaciones Físicas	27		¿Las instalaciones de la corporación FRAMI son las apropiadas?	/	/
		28		¿Las instalaciones cumplen con los estándares de calidad?		/	/	
		Materiales de Seguridad	29	¿La corporación FRAMI cumple con todas las normas de seguridad?		/	/	
30	¿El personal de la corporación FRAMI usa materiales de seguridad?		/	/				
Firma del experto			Fecha ___ / ___ / ___					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
PRIMERA VARIABLE**

Título de la investigación:		La Mejora continua y la Calidad del Servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima – 2018.						
Apellidos y nombres del Investigador:		Estrada Vila, Max Crhistian						
Apellidos y nombres del experto:		<i>Mg. CASMA ZABATE CARLOS</i>						
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSESIONES / SUGERENCIAS
Variable X : La Mejora Continua	Diagrama de Ishikawa	Métodos de trabajo	1	¿Los métodos de trabajo empleados por el personal de la corporación FRAMI son los correctos?	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	/		
		Materiales	2	¿Los materiales usados por el personal de la corporación FRAMI son los requeridos?		/		
		Maquinarias	3	¿Las maquinarias utilizadas por la corporación FRAMI son las específicas?		/		
		Mano de obra	4	¿La mano de obra utilizada en el servicio se capacita periódicamente?		/		
	Ciclo PHVA	Planificar	5	¿La corporación FRAMI planifica para brindarle el servicio?		/		
		Hacer	6	¿El personal de la corporación FRAMI ejecuta acciones definidas en el planeamiento del servicio?		/		
		Verificar	7	¿Se verifica los procesos para brindarle un mejor servicio?		/		
		Actuar	8	¿El personal de la corporación FRAMI actúa en el momento necesario frente a un suceso?		/		
	Modelo de Excelencia y calidad EFQM	Procesos	9	¿Los procesos empleados por la corporación FRAMI cumplen los estándares de calidad?		/		
		Resultados	10	¿Los resultados obtenidos por el servicio recibido satisfacen sus expectativas?		/		
		Alianzas Estratégicas	11	¿Es importante que la corporación FRAMI realice alianzas estratégicas?		/		
			12	¿Conoce alguna alianza estratégica de la corporación FRAMI?		/		
		Liderazgo	13	¿Existe un correcto liderazgo en la corporación FRAMI?		/		
		Recursos	14	¿La corporación FRAMI utiliza los recursos necesarios para brindarle un servicio de calidad?		/		
		Servicio	15	¿El servicio que brinda la corporación FRAMI cumple con sus expectativas?		/		
		Resultados en la Sociedad	16	¿La corporación FRAMI cumple con la responsabilidad social del cuidado del medioambiente?		/		
Firma del experto			<i>Mg. Carlos Casma Zabate</i> CLAO 15000		Fecha <i>07/06/2018</i>			

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
SEGUNDA VARIABLE**

ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable Y : Calidad del Servicio	Seguridad	Profesionalismo	17	¿El personal de la corporación FRAMI está calificado para las labores que realiza?	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	/		
		Confianza	18	¿El personal de la corporación FRAMI inspira confianza en el servicio?		/		
		Eficiencia	19	¿Los colaboradores de la corporación FRAMI son eficientes?		/		
	Capacidad de Respuesta	Disponibilidad	20	¿El personal de la corporación FRAMI está a disposición para dar respuesta al requerimiento del cliente?		/		
		Soluciones	21	¿La corporación FRAMI le brinda soluciones en el momento oportuno?		/		
			22	¿La solución que le brinda la corporación FRAMI es la correcta?		/		
		Información Oportuna	23	¿La corporación FRAMI le brinda la información necesaria?		/		
			24	¿La información que le brindan aclara sus dudas?		/		
	Elementos Tangibles	Cortesía	25	¿Los colaboradores de la corporación FRAMI brindan el servicio amablemente?		/		
		Tecnología	26	¿La corporación FRAMI cuenta con la tecnología necesaria para brindar servicio de calidad?		/		
			Instalaciones Físicas	27		¿Las instalaciones de la corporación FRAMI son las apropiadas?	/	
		28		¿Las instalaciones cumplen con los estándares de calidad?		/		
		Materiales de Seguridad	29	¿La corporación FRAMI cumple con todas las normas de seguridad?		/		
30	¿El personal de la corporación FRAMI usa materiales de seguridad?		/					
Firma del experto				Fecha ___/___/___				
 Mgtr. (ing) Carlos Casma Zarate C.R. 13060								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Reporte del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=&lang=es&u=1075400311&o=981947985&student_user=1

feedback studio Cristian Estrada Vila | TESIS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CORPORACIÓN INDUSTRIAL FRAMI E.I.R.L. LIMA - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
ESTRADA VILA, MAX CHRISTIAN

ASESOR:
De ARCE ALVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
LIMA - PERÚ
2018

PÁGINA DEL JURADO

Resumen de coincidencias ✕

25 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	15 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %	>
3	documentslide.org Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	<1 %	>
5	repositorio.unsaac.edu... Fuente de Internet	<1 %	>
6	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 %	>

Página: 1 de 72 Número de palabras: 11222 Text-only Report | High Resolution Activado

Reporte del SPSS 24

datos chistian estrada 06-05-18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 55 de 55 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
1	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5
4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5
6	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5
7	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	5	5
8	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3
9	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4
10	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5
11	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	2	4	5	5
12	4	4	4	3	3	5	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4
13	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5
14	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	3	3	5	3	4	4
15	4	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
17	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5
18	3	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	5	3	3
19	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	2	3	3
20	3	4	4	4	4	3	3	1	4	3	2	3	5	1	2	2
21	3	4	4	3	4	3	3	1	5	4	2	3	1	3	1	1
22	4	4	3	2	5	4	4	2	4	5	3	4	1	4	1	1
23	4	5	3	2	4	2	3	3	5	3	3	2	2	5	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

datos chistian estrada 06-05-18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 55 de 55 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
15	4	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5	3	4	4	4	
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	
17	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	
18	3	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	5	3	
19	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	2	3	
20	3	4	4	4	4	3	3	1	4	3	2	3	5	1	2	
21	3	4	4	3	4	3	3	1	5	4	2	3	1	3	1	
22	4	4	3	2	5	4	4	2	4	5	3	4	1	4	1	
23	4	5	3	2	4	2	3	3	5	3	3	2	2	5	1	
24	3	5	3	3	5	2	3	3	5	5	4	3	3	5	3	
25	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2	
26	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	1	5	3	4	
27	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	1	2	3	4	
28	2	3	3	2	2	3	1	3	1	1	4	2	3	4	5	
29	3	3	2	3	3	3	1	4	2	2	3	3	3	5	1	
30	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	3	4	2	2	
31	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	3	2	
32	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	3	4	2	2	3	
33	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	
34	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	1	3	1	
35	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	4	2	1	2	
36	1	1	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	
37																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*datos chistian estrada 06-05-18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Me
1	P1	Numérico	8	0	¿Los métodos de trabajo empelados por el personal de la corporación FRAMI son los correctos?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
2	P2	Numérico	8	0	¿Los materiales usados por el personal de la corporación FRAMI son los requeridos?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
3	P3	Numérico	8	0	¿Las maquinarias utilizadas por la corporación FRAMI son las específicas?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
4	P4	Numérico	8	0	¿La mano de obra utilizada en el servicio se capacita periódicamente?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
5	P5	Numérico	8	0	¿La corporación FRAMI planifica para brindarle el servicio?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
6	P6	Numérico	8	0	¿El personal de la corporación FRAMI ejecuta acciones definidas en el planeamiento del servi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
7	P7	Numérico	8	0	¿Se verifica los procesos para brindarle un mejor servicio?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
8	P8	Numérico	8	0	¿El personal de la corporación FRAMI actúa en el momento necesario frente a un suceso?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
9	P9	Numérico	8	0	¿Los procesos empleados por la corporación FRAMI cumplen los estándares de calidad?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
10	P10	Numérico	8	0	¿Los resultados obtenidos por el servicio recibido satisfacen sus expectativas?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
11	P11	Numérico	8	0	¿Es importante que la corporación FRAMI realice alianzas estratégicas?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
12	P12	Numérico	8	0	¿Conoce alguna alianza estratégica de la corporación FRAMI?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
13	P13	Numérico	8	0	¿Existe un correcto liderazgo en la corporación FRAMI?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
14	P14	Numérico	8	0	¿La corporación FRAMI utiliza los recursos necesarios para brindarle un servicio de calidad?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
15	P15	Numérico	8	0	¿El servicio que brinda la corporación FRAMI cumple con sus expectativas?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
16	P16	Numérico	8	0	¿La corporación FRAMI cumple con la responsabilidad social del cuidado del medioambiente?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
17	P17	Numérico	8	0	¿El personal de la corporación FRAMI está calificado para las labores que realiza?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
18	P18	Numérico	8	0	¿El personal de la corporación FRAMI inspira confianza en el servicio?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
19	P19	Numérico	8	0	¿Los colaboradores de la corporación FRAMI son eficientes?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
20	P20	Numérico	8	0	¿El personal de la corporación FRAMI está a disposición para dar respuesta al requerimiento ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
21	P21	Numérico	8	0	¿La corporación FRAMI le brinda soluciones en el momento oportuno?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
22	P22	Numérico	8	0	¿La solución que le brinda la corporación FRAMI es la correcta?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
23	P23	Numérico	8	0	¿La corporación FRAMI le brinda la información necesaria?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
24	P24	Numérico	8	0	¿La información que le brindan aclara sus dudas?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
25	P25	Numérico	8	0	¿Los colaboradores de la corporación FRAMI brindan el servicio emplementado?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

*datos chistian estrada 06-05-18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Me
7	P7	Numérico	8	0	¿Se verifica los procesos para brindarle un mejor servicio?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
8	P8	Numérico	8	0	¿El personal de la corporación FRAMI actúa en el momento necesario frente a un suceso?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
9	P9	Numérico	8	0	¿Los procesos empleados por la corporación FRAMI cumplen los estándares de calidad?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
10	P10	Numérico	8	0	¿Los resultados obtenidos por el servicio recibido satisfacen sus expectativas?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
11	P11	Numérico	8	0	¿Es importante que la corporación FRAMI realice alianzas estratégicas?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
12	P12	Numérico	8	0	¿Conoce alguna alianza estratégica de la corporación FRAMI?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
13	P13	Numérico	8	0	¿Existe un correcto liderazgo en la corporación FRAMI?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
14	P14	Numérico	8	0	¿La corporación FRAMI utiliza los recursos necesarios para brindarle un servicio de calidad?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
15	P15	Numérico	8	0	¿El servicio que brinda la corporación FRAMI cumple con sus expectativas?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
16	P16	Numérico	8	0	¿La corporación FRAMI cumple con la responsabilidad social del cuidado del medioambiente?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
17	P17	Numérico	8	0	¿El personal de la corporación FRAMI está calificado para las labores que realiza?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
18	P18	Numérico	8	0	¿El personal de la corporación FRAMI inspira confianza en el servicio?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
19	P19	Numérico	8	0	¿Los colaboradores de la corporación FRAMI son eficientes?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
20	P20	Numérico	8	0	¿El personal de la corporación FRAMI está a disposición para dar respuesta al requerimiento ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
21	P21	Numérico	8	0	¿La corporación FRAMI le brinda soluciones en el momento oportuno?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
22	P22	Numérico	8	0	¿La solución que le brinda la corporación FRAMI es la correcta?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
23	P23	Numérico	8	0	¿La corporación FRAMI le brinda la información necesaria?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
24	P24	Numérico	8	0	¿La información que le brindan aclara sus dudas?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
25	P25	Numérico	8	0	¿Los colaboradores de la corporación FRAMI brindan el servicio amablemente?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
26	P26	Numérico	8	0	¿La corporación FRAMI cuenta con la tecnología necesaria para brindar servicio de calidad?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
27	P27	Numérico	8	0	¿Las instalaciones de la corporación FRAMI son las apropiadas?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
28	P28	Numérico	8	0	¿Las instalaciones cumplen con los estándares de calidad?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
29	P29	Numérico	8	0	¿La corporación FRAMI cumple con todas las normas de seguridad?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
30	P30	Numérico	8	0	¿El personal de la corporación FRAMI usa materiales de seguridad?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordin
31	Suma	Numérico	8	0				8	Derecha	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
CORPORACIÓN INDUSTRIAL FRAMI E.I.R.L. LIMA - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ESTRADA VILA, MAX CHRISTIAN

ASESOR:

Dr. ARCE ALVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018



Administración

E.H.

PÁGINA DEL JURADO

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

- | | | | |
|---|---|------|---|
| 1 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 15 % | > |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe
Fuente de Internet | 6 % | > |
| 3 | documentslide.org
Fuente de Internet | 1 % | > |
| 4 | repositorio.autonoma.e...
Fuente de Internet | <1 % | > |
| 5 | repositorio.unsaac.edu...
Fuente de Internet | <1 % | > |
| 6 | cybertesis.unmsm.edu...
Fuente de Internet | <1 % | > |

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, EDWIN ARCE ALVAREZ, docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada: "LA MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CORPORACIÓN INDUSTRIAL FRAMI E.I.R.L. LIMA – 2018" del estudiante MAX CRHISTIAN ESTRADA VILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, 02 de Julio del 2018


.....
Firma
Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ
DNI: 23833025

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo MAX CRHISTIAN ESTRADA VILA identificado con DNI N° 48084435, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "LA MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CORPORACIÓN INDUSTRIAL FRAMI E.I.R.L. LIMA – 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33




FIRMA

DNI: 48084435

LIMA, 02 de JULIO del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de Investigación que presenta el estudiante:

Sr. MAX CRHISTIAN ESTRADA VILA

Trabajo de Investigación titulado:

“LA MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CORPORACIÓN INDUSTRIAL FRAMI E.I.R.L. LIMA - 2018”

Para obtener el grado Académico y/o título Profesional de:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: **02/07/2018**

NOTA O MENCIÓN: **19**



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración

Lima, 22/02/2019